

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้เสนอหัวข้อ ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยบูรพา

1.1 ความเป็นมาและพัฒนาการ

1.2 การจัดองค์การบริหารมหาวิทยาลัยบูรพา

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.4 เกณฑ์แบ่งชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย

3. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร : มหาวิทยาลัย

3.1 ความหมายความผูกพันต่อองค์กร : มหาวิทยาลัย

3.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

3.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

3.5 ผลที่ได้รับจากความผูกพันต่อองค์กร

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร : มหาวิทยาลัย

5. ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในประเทศ

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

มหาวิทยาลัยบูรพา

ความเป็นมาและพัฒนากกรมมหาวิทยาลัย จากรายงานประจำปีมหาวิทยาลัยบูรพา ปี 2546 (รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546, หน้า 8) สรุปความเป็นมาและพัฒนากกรม มหาวิทยาลัยบูรพา ว่าเดิมเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน (8 กรกฎาคม 2498) เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2517 ได้รับการเปลี่ยนฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน และวันที่ 29 กรกฎาคม 2533 ได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยบูรพา ตั้งอยู่เลขที่ 169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี วันที่ 20 มิถุนายน 2538 ได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี ให้มหาวิทยาลัย ขยายวิทยาเขตไปยังภูมิภาค มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขยายวิทยาเขตไปที่จังหวัด จันทบุรี โดยใช้ชื่อ “มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศ จันทบุรี” ตั้งอยู่เลขที่ 57 หมู่ 1 ถนน ชลประทาน ตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และเมื่อวันที่ 9 กันยายน 2540 มหาวิทยาลัย บูรพา ได้ขยายโอกาสอุดมศึกษาไปที่จังหวัดสระแก้ว โดยใช้ชื่อ “มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขต สารสนเทศ สระแก้ว” ตั้งอยู่ที่ทำการชั่วคราว อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

ปณิธานของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ร่วมกันกำหนดปณิธานของหน่วยงานว่า

1. ผลิตบัณฑิตให้มีปัญญา ใฝ่หาความรู้ และคุณธรรม
2. สร้างองค์ความรู้ใหม่ เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ
3. เป็นที่พึ่งทางวิชาการ สืบสานวัฒนธรรม ชี้นำแนวทางการพัฒนาแก่สังคม โดย

เฉพาะภาคตะวันออก

(รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545, หน้า 6)

ภารกิจหลัก ให้จัดการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา มีนโยบายในการจัดการศึกษาเพื่อผลิต บัณฑิตให้มีความรู้คู่กับคุณธรรม การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการ ของสังคมและประเทศชาติ ส่งเสริมให้มีการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรนานาชาติ เชื่อมโยงกับ การพัฒนาการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และรองรับการดำเนินการด้านการวิจัย ส่งเสริมการ ประกันคุณภาพการศึกษา สนับสนุนให้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการเรียน การสอน (รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545, หน้า 34) การวิจัย ถือเป็นภารกิจหนึ่งของ มหาวิทยาลัยที่มีความสำคัญรองลงมาจากจัดการศึกษา ที่ได้ดำเนินการปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง การวิจัยเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาศาสตร์แขนงต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติ ตามนโยบายของรัฐบาล พร้อมกันนั้นการวิจัยยังเป็นการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ และบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทางการวิจัยนำไปเสริมสร้างการพัฒนามาตรฐานทาง การศึกษาให้ก้าวหน้าขึ้นอีกด้วย (รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545, หน้า 43) การบริการ วิชาการแก่สังคม เป็นอีกหนึ่งภารกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเผยแพร่วิชาการใน

ด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนอันจะเป็นประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น โดยการให้บริการวิชาการแก่สังคมนั้น สามารถกระทำได้หลาย ๆ วิธี อาทิ การเป็นวิทยากรบรรยายพิเศษของบุคลากรมหาวิทยาลัย การเขียนบทความเผยแพร่ทางสิ่งพิมพ์ เผยแพร่วิชาการทางวิทยุกระจายเสียง จัดบริการด้านการแพทย์ (รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545, หน้า 45) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกให้กับนิสิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมทั้งประชาชนโดยทั่วไป ให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในภูมิภาคตะวันออก ซึ่งมีวัฒนธรรมที่หลากหลายและสืบต่อกันมาเป็นเวลายาวนาน สมควรอนุรักษ์เพื่อให้อนุชนรุ่นหลังได้รับทราบวัฒนธรรมและประเพณีที่ดีงามให้อยู่คู่กับสังคมสืบไป (รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545, หน้า 47)

วิสัยทัศน์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นมหาวิทยาลัยที่โดดเด่นประจำภาคตะวันออก และเป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบ มีบทบาทสำคัญในการจัดการศึกษาที่เน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ จนเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ มีแนวทางในการพัฒนามหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 โดยเน้นความเป็นสากล การพัฒนาสังคม และการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น และประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยจะดำรงความเป็นผู้นำของภูมิภาค มหาวิทยาลัยมุ่งเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารมหาวิทยาลัยไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยสร้างความพร้อมในเชิงบริหารและการจัดการวิชาการ เพื่อให้การดำเนินการเป็นประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและประเทศชาติ (รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545, หน้า 7)

พันธกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐประจำภาคตะวันออก มีพันธกิจสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับสูงของภูมิภาค ตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ ด้านการบริหาร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพ ศักยภาพ และเกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังมีบทบาทในการพัฒนาประเทศตามนโยบายของรัฐบาลอีกด้วย (รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545, หน้า 6)

เป้าหมาย มหาวิทยาลัยบูรพา กำหนดเป้าหมายของมหาวิทยาลัยไว้ ดังนี้

1. พัฒนามหาวิทยาลัยให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ เป็นมหาวิทยาลัยที่สมบูรณ์แบบ และมีความเป็นนานาชาติ

2. ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานมหาวิทยาลัยเป็นรูปแบบมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล

3. มุ่งพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การพัฒนาสังคม และความเป็นสากลที่สอดคล้องกับการพัฒนาท้องถิ่น ภูมิภาค และประเทศชาติ

4. มุ่งผลิตครูวิทยาศาสตร์ที่มีคุณภาพสูง

การจัดองค์กรบริหารมหาวิทยาลัยบูรพา ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2533 (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พุทธศักราช 2533, 2533, หน้า 31-37) ซึ่งเป็นฉบับปัจจุบัน ได้กำหนดให้สภามหาวิทยาลัยบูรพาเป็นองค์กรการบริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของมหาวิทยาลัย และให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. วางนโยบายของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการศึกษา การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2. วางระเบียบและออกข้อบังคับของมหาวิทยาลัย และอาจมอบอำนาจให้ส่วนราชการใดในมหาวิทยาลัยเป็นผู้วางระเบียบและข้อบังคับสำหรับส่วนราชการนั้น ๆ เป็นเรื่อง ๆ ไปก็ได้

3. อนุมัติปริญญา ประกาศนียบัตรบัณฑิต อนุปริญญา และประกาศนียบัตร

4. พิจารณาจัดตั้ง การรวม และการยุบเลิกบัณฑิตวิทยาลัย คณะ วิทยาลัย สถาบัน สำนัก และศูนย์ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ รวมทั้งการแบ่งส่วนราชการของหน่วยงานดังกล่าว

5. อนุมัติการรับสถาบันการศึกษาชั้นสูงและสถาบันวิจัยเข้าสมทบหรือการยกเลิกการสมทบ

6. พิจารณาให้ความเห็นชอบหลักสูตรการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด

7. พิจารณาเสนอเพื่อทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งและพิจารณาถอดถอนนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ อธิการบดี ศาสตราจารย์และศาสตราจารย์พิเศษ

8. แต่งตั้งและถอดถอนรองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการวิทยาลัย ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการศูนย์ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ศาสตราจารย์เกียรติคุณ รองศาสตราจารย์พิเศษ และผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ

9. อนุมัติงบประมาณรายจ่ายจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

10. วางระเบียบและออกข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับการเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย

11. แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาและเสนอความเห็นในเรื่องหนึ่งเรื่องใด หรือ มอบหมายให้ปฏิบัติกรอย่างหนึ่งอย่างใดอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย

12. พิจารณาให้ความเห็นชอบในเรื่องที่เกี่ยวกับกิจกรรมของมหาวิทยาลัยตามที่ อธิการบดีเสนอ และอาจมอบหมายให้อธิการบดีดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดอันอยู่ในอำนาจ หน้าที่ของสภามหาวิทยาลัยก็ได้

13. พิจารณาให้ความเห็นชอบในเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับกิจการของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีได้ ระบุให้เป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะ

อธิการบดี เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบการบริหารงานของมหาวิทยาลัย และอาจมี รองอธิการบดี หรือผู้ช่วยอธิการบดี หรือจะมีทั้งรองอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดี เพื่อทำหน้าที่ และรับผิดชอบตามหน้าที่ที่อธิการบดีมอบหมาย อธิการบดีมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และจะ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งใหม่อีกก็ได้แต่จะดำรงตำแหน่งเกินสองวาระติดต่อกันไม่ได้ อธิการบดีมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

1. บริหารกิจการของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของ ทางราชการ รวมทั้งนโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

2. ควบคุมดูแลกิจการ การเงิน การพัสดุ สถานที่ และทรัพย์สินอื่นของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

3. รักษาระเบียบวินัย จรรยาบรรณ และมารยาทแห่งวิชาชีพของข้าราชการใน มหาวิทยาลัย และส่งเสริมกิจการนิสิต

4. เป็นผู้แทนของมหาวิทยาลัยในกิจการทั่วไป

5. เสนอรายงานประจำปีเกี่ยวกับกิจการด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยต่อสภา มหาวิทยาลัย

6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัย หรือตามที่สภา มหาวิทยาลัยมอบหมาย

กรรมการประจำคณะ ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา และหัวหน้า หน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชา (ถ้ามี) เป็นกรรมการโดยตำแหน่ง และ กรรมการที่อธิการบดีแต่งตั้งจากคณาจารย์ประจำในคณะจำนวนสองคน ถ้าไม่มีการแบ่งภาควิชา หรือมีแต่ไม่ถึงสี่ภาควิชา ให้อธิการบดีแต่งตั้งคณาจารย์ประจำในคณะเป็นกรรมการเพิ่มเติมให้ได้ จำนวนทั้งหมดไม่น้อยกว่าเจ็ดคน แต่ไม่เกินเก้าคน คณะกรรมการประจำคณะมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. วางนโยบายและแผนงานของคณะให้สอดคล้องกับนโยบายของสภามหาวิทยาลัย

2. พิจารณาหลักสูตรและรายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตรสำหรับคณะเพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย

3. พิจารณาวางระเบียบและออกข้อบังคับภายในคณะตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมายหรือเพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย

4. พิจารณานำเสนอเกี่ยวกับการดำรงตำแหน่งทางวิชาการของคณาจารย์ในคณะต่อมหาวิทยาลัย

5. จัดการวัดผล ประเมินผล และควบคุมมาตรฐานการศึกษาของคณะ ให้คำปรึกษาและเสนอความเห็นแก่คณบดี ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ เกี่ยวกับกิจการของคณะหรือตามที่อธิการบดีมอบหมาย การจัดหน่วยงานและการดำเนินกิจการของมหาวิทยาลัยบูรพา มีกฎหมายโดยเฉพาะกำกับ คือ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ.2533 ตามบทบัญญัติดังกล่าว มหาวิทยาลัยบูรพาอาจแบ่งส่วนราชการเป็น (1) สำนักงานอธิการบดี เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการบริหาร (2) คณะ เพื่อเป็นหน่วยดำเนินงานด้านวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนการสอน (3) บัณฑิตวิทยาลัย เพื่อเป็นหน่วยประสานงานในการดำเนินการให้การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี (4) สำนัก เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ และ (5) สถาบัน เพื่อการวิจัยในสาขาวิชาการต่าง ๆ นอกจากนี้พระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวยังระบุถึงแนวทางการแบ่งส่วนราชการภายในแต่ละส่วนราชการดังกล่าวนี้ไว้ว่า

สำนักงานอธิการบดี อาจแบ่งส่วนราชการเป็นกอง หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากอง

คณะและวิทยาลัย อาจแบ่งส่วนราชการเป็นสำนักงานเลขานุการ ภาควิชา กอง หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชาหรือกอง

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน สำนัก ศูนย์ และหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ อาจแบ่งส่วนราชการเป็นสำนักงานเลขานุการ กอง หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากอง

สำนักงานเลขานุการ กอง และหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากอง อาจแบ่งส่วนราชการเป็นแผนก หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าแผนก

จากรายงานประจำปีมหาวิทยาลัยบูรพา (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545, หน้า 28) มหาวิทยาลัยแบ่งส่วนราชการเป็น 2 ประเภท คือ

1. หน่วยงานที่เป็นทางการ จำนวน 19 หน่วยงาน ดังนี้

1.1 หน่วยงานที่มีฐานะเป็นคณะและเทียบเท่าคณะ จำนวน 8 หน่วยงาน ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัย คณะพยาบาลศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์

1.2 หน่วยงานที่มีฐานะเป็นสำนักและสถาบัน จำนวน 4 หน่วยงาน ได้แก่ สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักหอสมุด และสำนักบริการวิชาการ

1.3 หน่วยงานที่มีฐานะเป็นกองและเทียบเท่ากอง จำนวน 7 กอง ได้แก่ กองกลาง กองแผนงาน กองกิจการนิสิต กองบริการวิชาการ กองคลังและทรัพย์สิน กองอาคารสถานที่ และกองการเจ้าหน้าที่

2. หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นโครงการภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 11 หน่วยงาน ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ คณะเทคโนโลยีทางทะเล คณะแพทยศาสตร์ วิทยาลัยการพานิชยนาวิ วิทยาลัยอัญมณี วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การกีฬา สถาบันศิลปะและวัฒนธรรม ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ และโครงการจัดตั้งศูนย์มาตรฐานและระบบคุณภาพ

แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) กำหนดเป้าหมายหลักของการพัฒนาอุดมศึกษาไว้ว่าให้การพัฒนาอุดมศึกษาสอดคล้องกับกรอบทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ที่ว่ามุ่งให้เกิดสังคมไทยที่พึง-ประสงค์ เข้มแข็งและมีคุณภาพ 3 ด้าน คือ สังคมคุณภาพ มีคนเก่งและคนดี มีวินัย มีคุณธรรม มีการเมือง การปกครองที่โปร่งใสยุติธรรม สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ มีคนที่คิดเป็นทำเป็น มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สืบสานวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น สังคมสมานฉันท์และเอื้ออาทรต่อกัน ดำรงไว้ซึ่งคุณธรรมและคุณค่าของสังคมไทยที่พึงพาเกื้อกูลกัน พัฒนาเครือข่ายชุมชนที่เข้มแข็ง มุ่งพัฒนาประเทศที่มีรากฐานที่เข้มแข็ง มีการกระจายผลประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง สามารถแก้ปัญหาความยากจนและกระจายรายได้ รวมทั้งเพิ่มความสามารถและโอกาสในการพึ่งพาตนเอง พร้อมทั้งยกระดับรายได้ และคุณภาพชีวิตของคนส่วนใหญ่ของประเทศ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2543, หน้า 12)

แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ของมหาวิทยาลัยบูรพา เป็นแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ที่จะชี้นำการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ มีนโยบายและแผนที่สำคัญ คือ แผนอุดมศึกษาระยะยาว ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2543-2557) ซึ่งเป็นแผนแม่บทที่กำหนดทิศทางเพื่อกำกับการพัฒนาอุดมศึกษาให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาชั้นสูงที่มีคุณภาพ สามารถผลิตทรัพยากรมนุษย์ระดับสูงที่มีคุณภาพทัดเทียมนานาชาติและเป็นแหล่งรวมของผู้ทรงคุณวุฒิที่สามารถชี้นำ ผลักดันและสนับสนุนการพัฒนาประเทศโดยมีเป้าหมายสำคัญคือการสร้างกำลังคนทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ด้านการวิจัย การพัฒนาวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาในอนาคตมุ่งเน้นการสร้างงานวิจัยทั้งใน

ระดับบัณฑิตศึกษาและระดับมหาวิทยาลัย และตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพาได้กำหนดแนวทางและวิสัยทัศน์ให้มีความเสมอภาค มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ มีรูปแบบหลากหลายและเน้นการศึกษาตลอดชีวิต และต้องกำหนดแผนให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ที่ว่า แผนพัฒนาเศรษฐกิจฯ ฉบับที่ 9 มีการวางแผนในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปจากการวางแผนการพัฒนาฉบับก่อน เนื่องจากบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ดังนั้นการวางแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาจึงเป็นการวางแผนระบบเปิดที่จัดให้มีการระดมความคิดและรับฟังความเห็นของประชาชนอย่างกว้างขวาง (เอกสารประกอบการประชุมสภามหาวิทยาลัยบูรพา ในการประชุมครั้งที่พิเศษ/2543 เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2543, หน้า 1-4)

มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ เนื่องด้วยเป็นแหล่งของการผลิตกำลังคนระดับสูงของประเทศในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อรองรับให้สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศชาติ งานหลักของมหาวิทยาลัยจึงมีเป้าหมายสำคัญในการส่งเสริมความเป็นเลิศทางวิชาการเพื่อบริการแก่สังคมในฐานะที่เป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูงของรัฐบาล ในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พุทธศักราช 2533, 2533) มีหน้าที่ทั้งทางตรงและทางอ้อมในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาระดับสูง ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การผลิตบัณฑิตเพื่อตอบสนองต่อความต้องการพัฒนาประเทศตามแผนการศึกษาของชาติ นอกเหนือจากภารกิจด้านการผลิตบัณฑิตแล้วยังมีภารกิจด้านอื่นๆ ตามบทบาทของมหาวิทยาลัย คือ ภารกิจด้านการวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยที่แต่ละมหาวิทยาลัยจะมีวิธีดำเนินการเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุภารกิจของแต่ละมหาวิทยาลัยแตกต่างกันออกไป แล้วแต่จุดมุ่งหมายหลักของแต่ละมหาวิทยาลัย และการดำเนินการภารกิจต่าง ๆ ดังกล่าวนั้น ไม่ว่าจะเป็นภารกิจด้านใด จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบเรื่องต่าง ๆ เป็นกลไกในการดำเนินการทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นองค์ประกอบเรื่องของบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการที่ดี ในบรรดาองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ บุคลากรถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะภารกิจแต่ละด้านจะสำเร็จลุล่วงถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ก็เพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับบุคลากรเป็นหลักสำคัญ ดังนั้น หากในหน่วยงานมีบุคลากรที่ปราศจากความรู้ความสามารถ ความพึงพอใจ หรือแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้ว การดำเนินการภารกิจด้านต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานกำหนดไว้จึงเป็นเรื่องที่เป็นไปได้

ยาก ดังที่ จารุวรรณ เสววรรณ (2519, หน้า 16) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดแรงงูใจในการทำงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งงูใจที่มีอยู่ในองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ นั้นเอง ซึ่งอุปสรรคบางประการที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นอุปสรรคเกี่ยวกับบุคลากร ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคลากร หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับบุคลากร อุปสรรคเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไปทำให้บุคลากรต้องทำงานเกินกว่าภารกิจที่ควรจะเป็น ตลอดจนอัตราค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลายังมีอัตราที่น้อยเมื่อเทียบกับสภาพเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน อีกทั้งสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานและบรรยากาศที่ไม่เอื้ออำนวยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอุปสรรคเกี่ยวกับความก้าวหน้า ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับโอกาสในการศึกษาต่อและการได้รับการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถตามศักยภาพ ล้วนแต่เป็นอุปสรรคที่ไม่ก่อให้เกิดแรงงูใจในการปฏิบัติงานแทบทั้งสิ้น

ปัจจุบันการปฏิบัติงานของบุคลากรมีปัญหาความไม่เสมอภาคกัน มีการแยกกลุ่มบุคลากร มีการจัดตั้งชมรมข้าราชการสาย ข และสาย ค ขึ้นในมหาวิทยาลัยบูรพาอย่างไม่เป็นทางการ อาจเป็นเพราะความไม่เสมอภาคในการเลื่อนตำแหน่งหรือความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ เพราะสาย ข และสาย ค มีระเบียบเฉพาะในการเลื่อนตำแหน่ง ที่ทำให้ดำรงตำแหน่งสูงสุดได้เพียงระดับ 9 (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา, 2519, หน้า 108) ซึ่งแตกต่างจากสาย ก ที่สามารถดำรงตำแหน่งถึงระดับ 11 (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา, 2519, หน้า 109) จากลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเป็นการขาดแรงงูใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บุคลากรสาย ข และสาย ค บางรายประสงค์จะขอปรับเปลี่ยนตำแหน่งเป็นบุคลากรสาย ก โดยการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก โดยมุ่งหวังว่าถ้าเรียนจบมีวุฒิสูงขึ้น จะสามารถโอนหรือปรับเปลี่ยนมาเป็นบุคลากรสาย ก ได้

อย่างไรก็ตามการที่จะให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งนี้หากบุคลากรมีแรงงูใจเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ย่อมทำให้มีขวัญและกำลังใจและปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรขาดแรงงูใจ ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานก็จะลดน้อยลง ความท้อแท้และเบื่อหน่ายในงานก็จะเพิ่มมากขึ้น ผลงานที่ออกมาก็จะขาดประสิทธิภาพ อัตราการขาดงานและการออกจากงานสูงขึ้น ก่อให้เกิดปัญหายุงยากแก่องค์กร โดยเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเป็นสายงานที่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานน้อย การปรับเปลี่ยนตำแหน่งเป็นไปได้ยากเนื่องจากตำแหน่งทางการบริหารมีจำนวนจำกัด และบุคลากรที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยยังไม่มีควมมั่นคง

ในอาชีพ เพราะถูกกำหนดความมั่นคงในอาชีพด้วยระยะเวลาการทำงาน ซึ่งต่างจากข้าราชการ ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องคอยตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้สึกรักผูกพันอยู่กับงานและเกิดความรักในหน่วยงาน ซึ่งเป็นการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

การให้ความสำคัญต่อบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่บุคลากร ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดความผูกพันต่อหน่วยงานของบุคลากร อันส่งผลดีต่อหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานบุคลากรของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานสำหรับรองรับการพัฒนาและการขยายตัวของมหาวิทยาลัยต่อไป

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน มีผลต่อความสำเร็จของงานและหน่วยงาน รวมทั้งความสุขของผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานใดหากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน แต่ในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงานมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงก็จะมีผลงานในทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานอีกด้วย ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามกาลเวลา (Davis & Newstorm, 1985, pp. 109-110)

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ต่าง ๆ ดังนี้ โยเดอร์ (Yoder, 1953, p. 6) อธิบายความพึงพอใจในงานว่า หมายถึงความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจในงาน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่อได้รับผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้น ส่วน สมิท (Smith, 1955, p. 114) ให้ความหมายของความพอใจในงานไว้ว่า หมายถึงผลรวมทางด้านจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นได้กล่าวอย่างภาคภูมิใจไว้ว่า ความพอใจที่จะทำงาน ซึ่งเรียกว่าความพอใจในงานนั่นเอง ดังนั้นในหน่วยงานใด ๆ ผู้ปฏิบัติงานที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลจึงขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในงาน

ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ส่วนแอปเปิ้ลไวท์ (Applewhite, 1964, p.8) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็นความสุขที่ได้จากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจเกี่ยวกับรายได้ บีช (Beach, 1970, pp. 460-461) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลจะได้รับจากงานที่เขาปฏิบัติจากผู้ร่วมงาน จากผู้บังคับบัญชา จากหน่วยงาน และจากสภาพแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งมีอิทธิพลเนื่องมาจากโครงสร้างของบุคลิก ลักษณะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน กรีน (Green, 1972, p. 40) กล่าวว่า บุคคลเมื่อมีความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดความตั้งใจในการทำงานและเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน ส่วนโวลแมน (Wolman, 1973, p. 384) มีความเห็นเช่นเดียวกับดรีเวอร์ (Drever, 1972, p. 250) ที่ว่าความพึงพอใจในการทำงานคือ ความรู้สึกที่ดี และความสุขเมื่องานนั้นได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือการจูงใจ และกู๊ด (Good, 1973, p. 320) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะ สภาวะ หรือระดับความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน ฮอย และมิตเกล (Hoy & Miskel, 1991, p. 834) ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกที่ดีต่องาน ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของแต่ละบุคคลด้วย ในขณะที่มิตเชลล์ และลาร์สัน (Mitchell & Larson, 1987, p. 146 cited in Luthans, 1992, p. 114) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่สำคัญ เพราะความพึงพอใจเป็นตัวการก่อให้เกิดการเพิ่มขวัญ จะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต ส่วนมอร์ส (Morse, 1995, p. 288) ให้นิยามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อนมนุษย์ได้รับการตอบสนองความเครียดก็จะลดลงหรือหมดลงไป และลูธาน (Luthans, 1992, p. 420) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงผลรวมขององค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเสนอความต้องการและเป็นศักยภาพที่เกิดขึ้น เป็นทัศนคติที่แฝงอยู่ ในขณะที่กิลเมอร์ (Gilmer, 1967, p. 255) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีองค์ประกอบของงาน สอดคล้องกับวรูม (Vroom, 1964, p. 99) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือทัศนคติในการปฏิบัติงานเป็นคำที่มีความหมายใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนเองปฏิบัติ ทัศนคติด้านบวกแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับสเตร้าและเซเลลส์ (Strauss & Sayles, 1980, pp. 5-6) อธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่จะทำ และเต็มใจ

ที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ สอดคล้องกับกิติมา ปรีดีคิลก (2529, หน้า 321-322) ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้ ในขณะที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 143) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน สอดคล้องกับเทพพนม เมืองแมน และสวีส สุวรรณ (2529, หน้า 98) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของคน ๆ หนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานดังกล่าวได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันจะเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดด้วย เช่นเดียวกับธงชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 389) ได้ให้ทัศนะของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดี เช่นเดียวกับสุวัฒน์ ชัยณรงค์ (2541, หน้า 8) ให้คำนิยามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข พอใจของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันต่าง ๆ อย่างเพียงพอ จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดกำลังใจ เต็มใจ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายของความพึงพอใจในงาน พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรมหาวิทยาลัยที่มีความสุข ความพอใจ ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ทำให้บุคลากรมหาวิทยาลัยเกิดกำลังใจ เต็มใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มวลมนุษย์ทุกหมู่เหล่าทุกสังคมทั่วโลกต่างก็พยายามสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าให้แก่สังคมและประเทศชาติของตน เพื่อพัฒนาให้ทัดเทียมกับอารยประเทศทั้งหลาย สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 1-3) กล่าวว่า การพัฒนาประเทศหมายถึง การระดมปัจจัยต่าง ๆ เช่น กำลังคน กำลังเงิน ทรัพยากรธรรมชาติ วัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ เทคนิค ตลอดจนกำลังอำนาจแห่งชาติ เพื่อความเจริญก้าวหน้าตามแผนและ

เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยนัยดังกล่าวการพัฒนาประเทศจึงจำเป็นต้องพัฒนาทั้งในด้านการบริหาร และพัฒนาด้านบุคคลให้เจริญก้าวหน้าได้สัดส่วนทัดเทียมกัน หรือสอดคล้องกันทั้งในด้านรัฐกิจ และด้านธุรกิจ สำหรับด้านการบริหารงานนั้นจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและพัฒนาอยู่เสมอ

ทรัพยากรพื้นฐานของการบริหารงาน คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ในบรรดาปัจจัย เหล่านี้ คนนับว่ามีความสำคัญเป็นอันดับแรก จึงมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับคน เพราะ เมื่อคนได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว จะมีความพอใจ คงทน เกิดความรักและผูกพัน ต่อองค์กร และธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2533, หน้า 65) กล่าวว่า ความพึงพอใจ ของบุคลากรในองค์การสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจภายในและความ พึงพอใจภายนอกซึ่งสามารถสังเกตได้จากการปฏิบัติงานของบุคลากร กล่าวคือ เมื่อบุคคลเต็มใจที่ จะทำงานด้วยความมุ่งมั่นให้ได้ผลงาน เมื่อผลงานที่ปรากฏดีแล้วก็ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ ภายในสูง และในขณะเดียวกันผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับจากภายนอกก็จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ จะทำให้ผลงานสูงได้ด้วย ดังนั้นความพึงพอใจทั้งภายในและภายนอกจะมีส่วนเกี่ยวข้องและเป็น ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น บุคคลจะต้องได้รับแรงจูงใจเป็นสิ่งที่กระตุ้น จะทำให้เขามี ความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ศึกษาค้นคว้าและบันทึกไว้มากมาย ในที่นี้จะขอนามกล่าว เฉพาะทฤษฎีที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงพอสังเขป ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ทฤษฎีนี้ได้รับความสนใจและเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายในการนำมาศึกษา มาสโลว์ (Maslow, 1973, pp. 370-396 cited in Luthans, 1992, pp. 156-158) ได้จัดลำดับความต้องการของ มนุษย์ไว้ 5 ขั้น โดยอยู่ภายใต้สมมติฐานที่ว่า มนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย เมื่อ ได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับต่ำแล้ว จะมีความต้องการตอบสนองในระดับสูงขึ้นอีก ความต้องการดังกล่าวมีดังนี้

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน ของมนุษย์ เช่น ต้องการอาหาร น้ำ อุดหนุนที่เหมาะสม ยารักษาโรค ตลอดจนความต้องการทาง เพศ สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิต อยู่ ทำให้มนุษย์จำเป็นต้องไฝหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าว จะเห็น ได้ว่าการตอบสนองความต้องการของร่างกายก็จะเป็นสิ่งหนึ่งที่จูงใจให้มนุษย์เราได้ ส่วนสิ่งที่

เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิด จะมีอิทธิพลก็ต่อเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้วเท่านั้น

1.2 ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (safety or security needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็就会有ความต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน คนงานจะต้องไม่ถูกปลดให้ออก หรือถูกย้ายง่าย ๆ แต่เขาและเพื่อนร่วมงานจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมทัดเทียมกัน เวลาเจ็บป่วยก็มีคนรักษาพยาบาลให้ ได้รับการเอาใจใส่ดูแล เมื่อออกจากงานก็จะต้องได้รับบำเหน็จบำนาญเป็นการตอบแทน นอกจากนี้ยังต้องการมีรายได้ดีพอสมควร หรืออย่างน้อยก็พอเพียงแก่การดำรงชีวิตอย่างสุขสบาย มีหลักประกันต่าง ๆ ในการทำงานอย่างเพียงพอ ตลอดทั้งครอบครัวเป็นสุขปลอดภัยด้วย ในฐานะที่นักบริหารเป็นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน นักบริหารจำเป็นต้องสนองสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวแก่ผู้ร่วมงาน เพื่อให้เขามีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งจะมีผลทำให้ระดับความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

1.3 ความต้องการด้านสังคม (social or belonging needs) ภายหลังจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสองประการดังกล่าวแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นอีก คือ ความต้องการสังคม ซึ่งหมายถึงความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกร่วมอยู่ด้วย หรือต้องการที่จะเข้าพวกเข้าหมู่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ นั้นเอง เมื่อคนเรามีความรู้สึกว่าสังคมยอมรับเข้าไว้เป็นสมาชิกแล้วก็จะเกิดความภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบ รักษาส่วนได้เสียของสังคมอย่างเต็มที่ ในวงการด้านบริหารต่าง ๆ ก็เช่นกัน นักบริหารหรือผู้ที่เป็นผู้บังคับบัญชาจะต้องทำให้คนงานมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำหรือหน่วยงานนั้น โดยให้คนงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานทั้งในด้านการทำงานและในด้านสังคม เช่น ให้คนงานมีส่วนร่วมในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงานให้คนงานได้รู้สึกว่าตนเป็นส่วนประกอบสำคัญในความสำเร็จของงาน ตลอดจนให้คนงานได้เข้าร่วมในงานสังคมต่าง ๆ เช่น การเชิญรับประทานอาหารร่วมกัน เป็นต้น วิธีแนะแนวทางปฏิบัติที่กล่าวมาปรากฏว่าเป็นที่นิยมของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังคม โดยผู้บริหารทั้งหลายมีความเห็นว่าผู้ร่วมงานจะเกิดความพอใจและรู้สึกว่าตนเป็นเจ้าของหน่วยงานนั้น ๆ ด้วย

1.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยอมรับในสังคม (esteem needs) ความต้องการในด้านสังคมนี้ เป็นความต้องการขั้นสูงในระดับต่อมา อันประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ เช่น ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความรู้ความสามารถ ความสำคัญในตัวเอง รวมถึงความต้องการ

มีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออาจจะทำให้บุคคลอื่นสรรเสริญ หรือนับหน้าถือตา เมื่อบุคคลใดได้รับการยกย่องว่ามีความสำคัญในกิจกรรมต่าง ๆ แล้ว เขาผู้นั้นก็จะเกิดความภาคภูมิใจเมื่อจะชักชวนให้ทำสิ่งใดก็มักจะร่วมมือด้วยเสมอ

1.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ (needs for self – actualization) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะบรรลุถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นหลังจากความต้องการต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วทุกขั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นนี้จะพบความแตกต่างระหว่างบุคคลได้มากที่สุด เช่น ความต้องการหรือใฝ่ฝันในการที่จะเป็นนักกีฬา ศิลปิน หรือนักประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ บุคคลก็จะพยายามทำในสิ่งที่ตนปรารถนาที่เห็นว่าเหมาะสมกับธรรมชาติของตน

2. ทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวาย ของแมคเกรเกอร์ (McGregor, 1988, pp. 33-48) ได้เปรียบเทียบให้เห็นสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ตามทัศนะของผู้บริหารที่ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อจะใช้เป็นสิ่งที่กำหนดแบบของความเป็นผู้นำ โดยตั้งเป็นทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวาย ดังนี้

2.1 ทฤษฎีเอ็กซ์ ได้ตั้งสมมติฐานของมนุษย์ว่า

2.1.1 ปกติบุคคลไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสก็จะหลบหรือหลีกเลี่ยงงาน

2.1.2 เพราะบุคคลมีนิสัยไม่ชอบทำงาน จึงต้องถูกบังคับ ควบคุม สั่งการ และมีบทลงโทษไว้ เพื่อจะให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.1.3 โดยทั่วไปบุคคลชอบให้มีการแนะนำ แต่พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ และมีความทะเยอทะยานน้อยมาก แต่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยเหนือสิ่งอื่นใด

2.2 ทฤษฎีวาย ได้ตั้งสมมติฐานของมนุษย์ว่า

2.2.1 การใช้พลังงานและสมองในการทำงาน เป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ เช่นเดียวกับการเล่นกีฬาและการพักผ่อน

2.2.2 การควบคุมและการคาดโทษ ไม่ใช่วิธีเดียวที่ทำให้เกิดความพยายามที่จะทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร แต่บุคคลจะกำหนดทิศทางและควบคุมตนเองในการปฏิบัติภารกิจตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2.3 การรับผิดชอบต่อเป้าหมายขององค์กร เป็นสิ่งที่ต้องทำเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่เป็นผลลัพธ์

2.2.4 สภาพของบุคคลทั่ว ๆ ไป เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ภายใต้อาการจูงใจที่เหมาะสม ซึ่งไม่เพียงแต่ยอมรับเงื่อนไขเท่านั้น แต่จะต้องแสวงหาความรับผิดชอบ

2.2.5 ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการคิดวิเคราะห์ สร้างสรรค์ มีอยู่ในตัวบุคคลทุกคน เป็นส่วนใหญ่

2.2.6 ภายใต้อสภาพชีวิตของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น

ทฤษฎีดังกล่าว สมยศ นาวิการ (2527, หน้า 107) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวายว่า ผู้บริหารที่ยึดสมมติฐานตามทฤษฎีเอ็กซ์นั้นจะพยายามควบคุมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดและเข้มงวด มีการสั่งการโดยตรงเน้นการจูงใจด้วยการจ่ายเงินปันผลและผลประโยชน์อื่น ๆ ใช้ระเบียบวินัยและบทลงโทษเป็นหลักใหญ่ ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลในระดับต่ำ คือ ต้องการความปลอดภัย ปฏิบัติตามคำสั่งเท่าที่ต้องการ มีความสนใจในการปรับปรุงงานน้อยมาก และต้องการผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น ส่วนผู้บริหารที่ยึดสมมติฐานตามทฤษฎีวาย เชื่อว่าการมีสภาพแวดล้อมและการใช้แนวทางที่เหมาะสมบุคคลจะควบคุมและสั่งงานด้วยตนเอง เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารตามทฤษฎีนี้จะไม่ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นการสนองตอบความต้องการของบุคคลในระดับสูง คือ มีความรับผิดชอบ และความพยายามปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ต้องการบรรลุเป้าหมายสูงสุดของชีวิต

ดังนั้น สรุปได้ว่าผู้บริหารที่พยายามจะขจัดสิ่งที่ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานให้หมดไป และพยายามที่จะเสริมสร้างแรงจูงใจที่พึงประสงค์ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าโดยข้อสมมติฐานตามทฤษฎีเอ็กซ์แล้ว จะให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ โดยเน้นความต้องการในระดับสูง เช่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความภูมิใจในผลงาน เป็นต้น

3. ทฤษฎีอี.อาร์.จี. (Alderfer's ERG theory) อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972, pp. 210-212) ได้จัดกลุ่มความต้องการของบุคคลโดยมีบรรทัดฐานจากแนวคิดลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ โดยมี 3 กลุ่ม คือ

3.1 ความต้องการดำรงชีวิต (existence needs)

3.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (relatedness needs)

3.3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนา (growth needs)

แนวคิดจากทฤษฎีนี้แม้จะเป็นการศึกษาจากลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ก็ตาม แต่ก็มีประเด็นที่ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างกันใน 2 ลักษณะ คือ

ก. ตามสภาพความเป็นจริงความต้องการทั้ง 5 ชั้น สามารถจัดกลุ่มรวมกันได้ 3 ชั้น เท่านั้น คือ ความต้องการดำรงชีวิต เปรียบเทียบได้กับความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางสังคมตามทฤษฎีความต้องการ ซึ่งหมายถึงความต้องการในการยังชีพ ที่พักอาศัย รวมทั้งความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง ความต้องการความสัมพันธ์ มีลักษณะเหมือนกันกับความต้องการทางสังคม ซึ่งได้แก่ ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความต้องการเจริญเติบโต สามารถเปรียบเทียบได้กับความต้องการการยอมรับนับถือ และความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์ ซึ่งหมายถึง ความสามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีอยู่

ข. ตามแนวทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เห็นว่าบุคคลจะมีความต้องการที่สูงขึ้นได้นั้นจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นก่อน แต่แนวทางทฤษฎีนี้มีความยืดหยุ่นมากกว่า คือ บุคคลอาจมีความต้องการหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน โดยอาจมีความต้องการในระดับสูงพร้อม ๆ กับความต้องการในระดับต่ำ ในขณะที่บุคคลพึงพอใจจากความต้องการที่ได้รับเพื่อที่จะนำไปสู่ระดับที่สูงขึ้นอีกระดับหนึ่ง บุคคลอาจมีความคับข้องใจในความพยายามที่จะบรรลุให้ถึงระดับขั้นนั้น ๆ ลักษณะเช่นนี้อาจจะเป็นเหตุให้บุคคลมีความพยายามที่จะกลับไปแสวงหาสิ่งที่ตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าก็ได้

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าทฤษฎีนี้จะพยายามชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างชัดเจน และมีความยืดหยุ่นสูงก็ตาม ก็ยังถือเป็นแนวคิดที่ยังไม่เป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย ยังไม่เป็นที่น่าสนใจพอต่องานด้านการวิจัย เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

4. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ (McClelland's need theory) ตามแนวทฤษฎีของแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961, pp. 43-168) ซึ่งแมคเคลแลนด์และผู้ร่วมงานของเขาได้เริ่มการทดลองเพื่อทดสอบความต้องการของแต่ละคน โดยเขาได้สร้างภาพต่าง ๆ ขึ้นจำนวนหนึ่งเพื่อให้ผู้ที่เขาต้องการทราบถึงความต้องการของแต่ละคนได้แสดงความคิดเห็นและเขียนเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับภาพเหล่านั้นว่าเขามีทัศนคติต่อภาพเหล่านั้นอย่างไร เขาเห็นอะไรบ้างในภาพเหล่านั้น เรื่องราวต่าง ๆ ที่บุคคลเหล่านั้นเขียนออกมาประกอบไปด้วยการแสดงออกมาซึ่งความต้องการของคนแต่ละคน จำแนกได้ 3 ประเภท คือ

4.1 ความต้องการได้รับความสำเร็จ (need for achievement) หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำบางสิ่งบางอย่างให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพขึ้น เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานหรือเพื่อทำความเข้าใจอย่างกระจ่างแจ้งกับงานที่ยุ่งยาก มีความสลับซับซ้อน เพื่อจะได้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

4.2 ความต้องการมีอำนาจ (need for power) หมายถึง ความปรารถนาที่จะควบคุมบังคับบัญชาผู้อื่น เพื่อที่จะมีอำนาจชักจูงให้ผู้อื่นประพฤติและปฏิบัติตามอย่างมีความรับผิดชอบ

4.3 ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (need for relation) คือ ความต้องการที่จะร่วมมือกัน การมีความผูกพันในทางบวกต่อกันของกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ความอบอุ่นในมิตรภาพที่มีต่อกัน และยังรวมถึงความรู้สึกต่าง ๆ ที่มีต่อบุคคลอื่นด้วย เช่น ความชอบพอ ความปรารถนาที่จะได้รับการยกโทษจากบุคคลอื่นเมื่อกระทำผิด เป็นต้น

จากแนวทฤษฎีนี้ เป็นการชี้ให้เห็นความแตกต่างของระดับความต้องการของผู้บริหาร ซึ่งอยู่ในระดับสูงกับผู้นปฏิบัติงานระดับต้น แกนนอน (Gannon, 1982, p. 335) กล่าวว่า ความต้องการได้รับความสำเร็จถือว่ามีความจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ซึ่งมีความคาดหวังต่อการที่จะได้รับสิ่งตอบแทนจากผลงานที่ได้ทำไปแล้ว แต่สำหรับระดับผู้บริหารแล้วความต้องการอำนาจเป็นความต้องการสูงกว่าความต้องการได้รับความสำเร็จ และความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

5. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบอร์ก (the motivation-hygiene theory) การจูงใจในการทำงานตามแนวคิดของเฮอริชเบอร์ก ได้มาจากการวิจัยของเฮอริชเบอร์กและคณะ ศาสตราจารย์เฮอริชเบอร์ก เป็นหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นรีเสิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยได้พิมพ์รายงานผลการวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (the motivation to work) ออกมาเผยแพร่เมื่อปี ค.ศ.1959 เพื่อเสนอทฤษฎีปัจจัยกระตุ้น-ปัจจัยค้ำจุน (the motivation-hygiene theory) หรือเรียกอีกแบบหนึ่งว่าทฤษฎีสองปัจจัย (two-factor theory) ที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย เพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งเรียกว่าปัจจัยกระตุ้น และสิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพึงพอใจอยู่เสมอ จึงเรียกว่าปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย

เฮอริชเบอร์ก, มาวส์เนอร์ และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1993, p. 6) ได้ทำการวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมา ก็เพื่อที่จะตอบคำถามว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา” และเพื่อพิสูจน์สมมติฐานหลักที่ว่าองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวกและองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติในทางลบในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบอร์ก สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาในปี ค.ศ.1959 ที่เมืองพิทส์เบิร์ก รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ คือ ความปรารถนาที่จะจัดทุกข์ทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเค็ดร้อนทางสุขภาพ และความทารุณของดินฟ้าอากาศ ประการที่สอง คือ ความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น ผลการค้นคว้าพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีลักษณะสัมพันธ์

กับเรื่องของการงานโดยตรง เรียกว่าปัจจัยกระตุ้น ปัจจัยนี้เป็นตัวทำให้พอใจ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในจากงานที่ทำ ได้แก่

1. ความสำเร็จในงาน (achievement) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานเมื่อเขาได้ทำงานหรือสามารถแก้ไขปัญหาดัง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ปัจจัยนี้นับว่ามีความสำคัญมากที่สุด

2. การยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับความสำเร็จในงาน

3. ลักษณะของงาน (work itself) หมายถึง ลักษณะงานที่น่าพอใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิดประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ ทำให้เขาเกิดความพึงพอใจ

4. ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ ไม่จำเป็นต้องตรวจหรือควบคุมมากเกินไป

5. ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย

ปัจจัยกระตุ้นนี้ เฮิร์ชเบอร์ก เชื่อว่าเป็นตัวหนุนกำลังให้บุคคลทำงานหนักขึ้น เป็นตัวกำหนดให้บุคคลมีท่าทีความรู้สึกร้อยอย่างใดต่องานที่ทำ ปัจจัยนี้ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

ขณะเดียวกันองค์ประกอบซึ่งมักจะนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีหน้าที่ป้องกันหรือกำจัดไม่ให้คนเกิดที่อดอยไม่ยอมทำงาน เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยนี้เป็นตัวทำให้ไม่พอใจ (dissatisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากภาวะการทำงาน ได้แก่

1. นโยบายและการบริหาร (policy and administration) หมายถึง การทำงานซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจ และการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

2. การบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความสามารถในการปกครอง มีอคติ ไม่ยุติธรรม รวมทั้งไม่สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้

3. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (relationship with peers) หมายถึง การที่ต่างคนต่างทำงานโดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพ การแข่งขัน ซึ่งดีชิงเด่น และการเอาตัวรอดโดยการทับถมคนอื่น

4. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (relationship with supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาไม่มีมนุษยสัมพันธ์ วางตนสูง และไม่ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน

5. สภาพการทำงาน (work conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน ไม่เหมาะสม เช่น ท่าเลที่ตั้งไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมีมาก หรือน้อยเกินไป

ปัจจัยคำจูนนี้เป็นสิ่งแวดล้อมภายนอก เฮิร์ชเบอร์ก เชื่อว่าไม่มีความสัมพันธ์หรือมีความสัมพันธ์แต่น้อยกับแรงจูงใจของพฤติกรรมที่จะทำงาน ปัจจัยนี้จะนำไปสู่ความไม่พอใจและมิได้ช่วยให้เกิดความพอใจมากนัก ปัจจัยนี้จะเป็นตัวกำหนดให้บุคคลมีท่าทีความรู้สึกอย่างไรต่อหน่วยงานที่เขาทำงาน

สรุปว่าทฤษฎีปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยสุขอนามัย ของเฮิร์ชเบอร์ก สร้างขึ้นจากสรุปผลการสัมภาษณ์บุคลากรในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่แยกจากกัน ไม่มีความสัมพันธ์กัน และเป็นปัจจัยที่เกิดจากสิ่งสองพวก คือ ปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยสุขอนามัยก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกของตัวบุคคล ได้แก่ นโยบายการบริหาร การบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และสภาพการทำงาน เฮิร์ชเบอร์ก เชื่อว่าปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยสุขอนามัยจะไม่มีความสัมพันธ์หรือมีความสัมพันธ์แต่น้อยกับแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือเป็นแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

หลังจากที่เฮิร์ชเบอร์ก ได้เผยแพร่ผลงานวิจัยโดยการพิมพ์หนังสือชื่อการจูงใจในการทำงานในปี 1959 แล้ว ได้มีผู้นำเอาทฤษฎีของเขาไปดัดแปลงใช้ในการวิจัยและสำรวจ ทศนคติในกลุ่มประชากรซึ่งมีชนบทธรรมเนียม วัฒนธรรม และประเพณีแตกต่างกันไปจากสหรัฐอเมริกา เช่น ในฮังการี และฟินแลนด์ โดยใช้กลุ่มประชากรอาชีพต่าง ๆ เช่น นักวิทยาศาสตร์ หัวหน้างาน พยาบาล ทหารอากาศ คนงานในโรงงานประกอบรถยนต์ ผลจากการศึกษาค้นคว้าพบว่าได้ผลเช่นเดียวกับของเฮิร์ชเบอร์ก คือ ความพึงพอใจในปัจจัยกระตุ้นสูงกว่าความพึงพอใจในปัจจัยคำจูน

เกณฑ์บ่งชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเห็นว่าการ

ที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความพอใจ และในการสร้างแรงจูงใจก็มีองค์ประกอบต่าง ๆ หลายประการ ในที่นี้จะได้นำองค์ประกอบบางประการตามทฤษฎีความพึงพอใจของเฮิร์ซเบอร์กมาใช้เป็นเกณฑ์บ่งชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาโดยเลือกมาปัจจัยละ 5 ด้าน รวมทั้งสิ้น 10 ด้าน ดังนี้ เฮิร์ซเบอร์ก, มาวส์เนอร์ และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1993, pp. 113-115)

1. ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จูงใจให้บุคลากรมหาวิทยาลัยทำงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ความสำเร็จของงาน (achievement)

1.2 การยอมรับนับถือ (recognition)

1.3 ลักษณะของงาน (work itself)

1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility)

1.5 ความก้าวหน้า (advancement)

2. ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) สิ่งที่จะช่วยป้องกันรักษา เพื่อให้บุคลากรมหาวิทยาลัยเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

2.1 นโยบายและการบริหาร (policy and administration)

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (supervision)

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations)

2.4 สภาพการทำงาน (working conditions)

2.5 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (salary)

ความสำเร็จของงาน (achievement) องค์การเป็นหน่วยหนึ่งของสังคมที่ประกอบด้วยบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย ร่วมกันจัดกิจกรรมขึ้นในนามของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ เพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (ศิริอร ชันธหัตถ์, 2539, หน้า 32) และการที่บุคคลจะทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขในการทำงาน ถ้างานนั้นทำให้เขามีชื่อเสียง มีความสำคัญเป็นที่ยอมรับในสังคม และปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตอย่างหนึ่ง คือ ความสำเร็จของงาน ซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทพลังและความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวได้ว่า ความสำเร็จในชีวิตจะเกิดขึ้นได้จากความอดสาหะพากเพียร ความมุ่งมั่น ไม่ยอมแพ้แก่อุปสรรคขัดขวางง่ายเกินไป (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2524, หน้า 20) ซึ่งเสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536, หน้า 63) ได้กล่าวว่า ความต้องการความสำเร็จ เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งยากลำบาก และพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวงหรือสิ่งกีดขวางต่าง ๆ พยายามที่จะนำชัยชนะมาให้ตัวเอง สอดคล้องกับที่ ธงชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 32) ได้เสนอไว้ว่า คนที่มีความต้องการประสบผลสำเร็จ โดยมากจะ

นิยมตั้งเป้าหมายของงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ต้องการทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำงานนั้น ๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะสนใจถึงความสำเร็จที่ได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญมากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่ได้จากงาน คนพวกนี้มีลักษณะเด่นสามประการ คือ ประการแรก จะตั้งเป้าหมายงานที่ยากและท้าทาย ประการที่สอง ต้องการจะทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่ตั้งไว้เพียงใด และจะไม่ชอบทำงานยาวนานเรื่อยเปื่อยโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ ประการที่สาม คนกลุ่มนี้ต้องการที่จะควบคุมผลการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทกำลัง พยายามและจะไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบงานที่ขึ้นกับโชคที่คาดการณ์ผลไม่ได้

ส่วนเชลส และสเตราส์ (Strauss & Sayles, 1980, p. 11 อ้างอิงจาก โสภณ ณ พัทลุง, 2537, หน้า 45) กล่าวถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานแม้จะเป็นงานที่ได้รับเงินเดือนสูงสุด อาจไม่พอใจในการทำงานเมื่อรู้สึกว่าจะไม่ประสบความสำเร็จ หรือเป็นคนที่ไม่สำคัญคนหนึ่ง เขาไม่มีโอกาสทำอะไร และไม่รู้จุดหมายที่แน่นอน ความต้องการที่รุนแรงของคนคือ ความรู้สึกสัมฤทธิ์ผล เพราะทำให้เขามีความรู้สึกว่าเขาได้ทำอะไรให้สำเร็จและงานของเขาสำคัญ มีความหมายต่อบุคคลอื่น ซึ่งความภาคภูมิใจเหล่านี้ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยให้เขารู้สึกประสบความสำเร็จและเชื่อถือตัวเองได้ เช่นเดียวกับแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961, p. 25 อ้างอิงจาก อมร หนูมาศ, 2536, หน้า 44) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่สำคัญของมนุษย์ พบว่าสิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุด คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล และยังพบว่าผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงได้แก่ คนที่ได้ผ่านความลำบากมาพอสมควร ชอบทำงานที่เป็นปัญหา และชอบมีการเปลี่ยนแปลงทำงาน ซึ่งสามารถให้กำลังใจต่อความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลผลิตนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นวัตถุเสมอไป แต่อาจหมายถึงผลของการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานจะมากน้อยอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับผู้นำหรือผู้บริหาร ส่วนเฮร์ซเบอร์ก, มาวส์เนอร์ และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1993, pp. 113-115) ได้ให้ความหมายความสำเร็จของงานไว้ว่า หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลของงานสำเร็จเขาเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มปริ่มของผลสำเร็จของงานนั้น

ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัย มีภารกิจหลักในการผลิตทรัพยากรบุคคลของประเทศชาติในสาขาวิชาต่าง ๆ ดังนั้นผลของงานที่เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากร คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของบัณฑิต มหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิตสาขาต่าง ๆ ที่

จบการศึกษาออกไปปรับใช้สังคม ทำให้สังคมยอมรับและเชื่อมั่นในความสามารถของบุคคล เหล่านั้นแล้ว ผลสะท้อนกลับที่เกิดจากความสำเร็จนี้คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบแล้ว จะช่วยลดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน เขาจะรักงาน ศรัทธาในงานที่ทำ มีความขยัน และมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน (Morse, 1995, p. 52) บุคคลสองคนอาจมีงานอย่างเดียวกัน มีงบประมาณเท่ากัน และมีความรับผิดชอบอย่างเดียวกัน แต่อาจจะบรรลุความสำเร็จแตกต่างกัน สาเหตุที่ทำให้บุคคลได้รับความ สำเร็จแตกต่างกัน คือ การทำงาน “อย่างฉลาด” ความสำเร็จเป็นผลจากการทำสิ่งต่าง ๆ ที่ถูกต้อง และภายในเวลาที่เหมาะสม คือ รู้ว่าความสำเร็จอย่างไรมีความสำคัญ และก่อให้เกิดผลได้สูงสุดแล้วพิจารณาว่าเราจะบริหารงานภายในขอบเขตของงานเหล่านี้ให้เหมาะสมที่สุดอย่างไร สอดคล้องกับที่มุลลิน (Mullins, 1985, p. 280) กล่าวว่า บุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากแรงจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันบางประการให้ตัวผู้ปฏิบัติงานเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการ หรือการคาดหวังที่ผู้ปฏิบัติงานมีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก และจากงานวิจัยของ นฤมล ปิ่นรอด (2541, หน้า 92) พบว่า ความต้องการและการตอบสนองความต้องการในการพัฒนานักลากรของโรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับมากทุกด้าน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ บัญญัติ แสงดี (2543, หน้า 74) พบว่า ข้าราชการพลเรือนในสำนักงานศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 ด้านการได้รับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง ผลของงานที่เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย ซึ่งบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

การยอมรับนับถือ (recognition) ในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย มีการปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนใหญ่ อีกทั้งต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด ดังนั้น เมื่อตนและผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกภูมิใจ ก็จะพยายามวางแผนและปฏิบัติงานให้ดีที่สุด ผลงานในการปฏิบัติหน้าที่ก็ออกมามีคุณภาพ ผลผลิตของหน่วยงานเป็นที่ยอมรับของสังคมระดับต่าง ๆ ซึ่ง ล็อก (Locke, 1976 อ้างอิงจาก อารี เพชรสุต, 2530, หน้า 57) ได้กล่าวว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลจะประสบผลสำเร็จในการทำงานแล้วได้รับการยกย่องสรรเสริญ และประกาศเกียรติคุณจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารและผู้ร่วมงาน ตลอดจนการให้ความเชื่อถือและสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดง

ความสามารถและทำให้งานสำเร็จด้วยดี ส่วนนพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2543, หน้า 119) ได้ให้ความหมายของการยอมรับนับถือว่า คือ ความศรัทธาและเชื่อถือของบุคคล ซึ่งจะเป็นผลให้บุคคลในหน่วยงานร่วมกันทำงานให้ได้ผลดี และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2527, หน้า 66) ได้สรุปการยอมรับนับถือไว้ว่า หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลภายในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จของงานด้วย สอดคล้องกับที่เฮิร์ซเบอร์ก, มาวส์เนอร์, และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1993, pp. 113-115) ได้กล่าวว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง การยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ การได้รับความไว้วางใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงความเชื่อถือ ยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในขณะที่สมพงษ์ เกษมสิน (2529, หน้า 298) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการยอมรับนับถือว่ามีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนที่จะเกิดขึ้นได้ ต้องมีแรงจูงใจเมื่อได้เข้าทำงานที่ใด และได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์การส่วนมากกว่าเราเป็นพวกพ้อง เราก็มักมีกำลังใจ มีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งกล่าวได้ว่าได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ส่วนพวงทิพย์ มั่งคั่ง (2543, หน้า 33) ได้สรุปการยอมรับว่า คือ การที่โรงเรียนให้ความสำคัญในการยอมรับ ยกย่องชมเชยในผลงาน และความสำเร็จของครูจะเป็นการเสริมแรงกระตุ้นให้ครูตั้งใจปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับประเสริฐศักดิ์ จันทร์ประเทศ (2541, หน้า 5) ได้ให้นิยามการยอมรับนับถือว่า หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่นที่ได้ปฏิบัติงานสำเร็จ และจากการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับนับถือของเซอร์จิโอวันนี (Sergiovanni, 1993, pp. 191-207) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในเขตการศึกษาต่าง ๆ ของมอนโรเคาน์ตี รัฐนิวเจอร์ซีย์ จำนวน 3,382 คน โดยแบ่งองค์ประกอบเป็นสององค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนงานวิจัยของ บัญญัติ แสงดี (2543, หน้า 74) พบว่า ข้าราชการพลเรือนในสำนักงานศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 ด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของจุมภฏ ม่วงกลิ้ง (2541, หน้า 65) พบว่าพนักงานครู

เทศบาลและเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ขณะที่งานวิจัยของ สุวัฒน์ ชัยณรงค์ (2541, หน้า 97) พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 3 ด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับในความสามารถ ความเชื่อถือ การยกย่องชมเชย และการให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคลทั่วไป

ลักษณะของงาน (the work itself) ภารกิจหน้าที่ของบุคลากรมหาวิทยาลัย คือการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคมในสาขาวิชาต่าง ๆ ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยจะมีความภาคภูมิใจในลักษณะของงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ แม้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละงาน แต่จะขาดงานใดงานหนึ่งไปมิได้ ดังนั้นความสำเร็จของงานที่ปรากฏในสายตาของผู้ร่วมงานและบุคคลอื่น ๆ จึงมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน ประกอบกับการปฏิบัติงานนั้นส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเป็นทีมและหน่วยงาน ซึ่งสุเมธ เดียววิศเรศ (2527, หน้า 30) กล่าวว่า การใช้คนให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ย่อมจะทำให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดีขึ้น และเกิดความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย เช่นเดียวกับ กิลเมอร์ (Gilmer, 1967, pp. 279-283 อ้างอิงจาก มนูญ ศิลปรัศมี, 2535, หน้า 37) กล่าวว่า หากงานที่ทำตรงกับความต้องการและความถนัดจะเอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับที่พนัส หันนาคินทร์ (2530, หน้า 114) กล่าวว่าควรสร้างความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีของอาชีพโดยการสร้างให้มีความสำนึกในภาระที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสัมฤทธิ์และการได้รับความเชื่อถือจะก่อให้เกิดความศรัทธาและภาคภูมิใจในอาชีพ เมื่อบุคคลได้ปฏิบัติงานตรงความรู้ ความสามารถ ความถนัด แน่วแน่ว่าปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จสูง โดยธรรมชาติของมนุษย์เมื่อทำอะไรลงไปแล้วก็ต้องการเห็นผลสำเร็จในงานแต่ละอย่าง ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจว่าเขาเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีส่วนร่วมในการทำงานให้ก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานต้องเป็นงานที่ผู้ปฏิบัติรู้สึกว่าเป็นงานที่น่าทำ มีความท้าทาย มีความพอใจ รู้สึกเป็นที่ยอมรับ คำนวณเวลา รู้สึกว่าเมื่อทำแล้วมีศักดิ์ศรี ให้ความสนุกเพลิดเพลินแก่ผู้ปฏิบัติ และคูเปอร์ (Cooper, 1958, pp. 31-33 อ้างอิงจาก จำรูญ พรหมสุวรรณ, 2533, หน้า 30) ได้กล่าวว่า ลักษณะของงาน หมายถึง ความยากง่าย กว้างขวางหรือท้าทายให้อยากทำงานของผู้บริหาร มีลักษณะท้าทายและต้องการความคิดริเริ่ม การกล้าตัดสินใจในการวางแผนและประเมินผล หรือปรับปรุงแก้ไข ในขณะที่ทิฟฟินและแมคคอร์มิก (Tiffin & McCormick, 1986, p. 339 อ้างอิงจาก มนูญ ศิลปรัศมี, 2535, หน้า 45) ได้ให้ทัศนะว่าลักษณะงาน คือ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างหนึ่ง คือ ลักษณะของงานที่ทำ

เช่นเดียวกับกิลฟอร์ด และเกรย์ (Guilford & Gray, 1970, p. 171 อ้างถึงใน โสภณ ณ พัทลุง, 2537, หน้า 46) ได้ศึกษา และเสนอว่าองค์ประกอบที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง คือ ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ ส่วนสมิท และแกรนนี่ (Smith & Granny, 1956, pp. 155-156 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2527, หน้า 157) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจนั้นมาจากการปฏิบัติงานที่ดี ที่องค์กรหรือหน่วยงานได้จัดให้ และสมพงษ์ เกษมสิน (2529, หน้า 314) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานที่ตนเองมีความสนใจและมีความถนัด หรือมีความรู้ความสามารถย่อมเป็นการจูงใจให้มีกำลังใจ กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ จะอุทิศกำลังกายกำลังใจแก่งานนั้นอย่างเต็มที่ ส่วนเฮิร์ชเบิร์ก, มาวส์เนอร์, และซไนเดอร์แมน (Herzberg, Masuner, & Snyderman, 1993, pp. 113-115) ได้ให้ความหมายลักษณะของงานไว้ว่า หมายถึงงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างความท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรืองานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนเสร็จได้ตามลำดับแต่เพียงผู้เดียว

กล่าวได้ว่า ลักษณะของงาน เป็นส่วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจากงานวิจัยของจามานน์ (Jamann, 1974, p. 117-A อ้างถึงใน อมร หนูมาศ, 2536, หน้า 46) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพอใจในการทำงานของพยาบาล โดยการสุ่มประชากรจากพยาบาลแผนกพยาบาล ในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย จำนวน 495 คน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่สำคัญที่สุด คือ ลักษณะของงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของบัญญัติ แสงดี (2543, หน้า 74) ที่ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกับประสิทธิภาพของสำนักงานศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 พบว่า ข้าราชการพลเรือนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานเป็นอันดับที่ 1 เช่นเดียวกับ จุมภฏ ม่วงกลิ้ง (2541, หน้า 65) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลและเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงาน ครูเทศบาลและเมืองพัทยามีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย ด้านลักษณะของงาน หมายถึง ประเภทของงานที่มีความท้าทายและน่าสนใจให้อยากทำงานที่ตรงกับความสามารถของบุคลากรมหาวิทยาลัย

ความรับผิดชอบ (responsibility) ความรับผิดชอบ เป็นข้อผูกพันของผู้ได้บังคับบัญชา ที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อได้รับมอบหมายหน้าที่ให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากการปฏิบัติงานของตน (ธงชัย สันติวงษ์,

2539, หน้า 278-279) และความรับผิดชอบควรอธิบายลักษณะของผลงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยผลงานนั้นจะต้องมีข้อจำกัดว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถควบคุมได้ (ประทุม รอดประเสริฐ, 2539, หน้า 231) ซึ่งฟลิปโป (Flippo, 1871, p. 121 อ้างอิงจาก โสภณ ณ พัทลุง, 2537, หน้า 50) กล่าวว่าความรับผิดชอบ หมายถึง พันธะผูกพันในการที่จะปฏิบัติหน้าที่การงานให้สำเร็จลุล่วง และจางง์ สมประสงค์ (2520, หน้า 114) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความรับผิดชอบของหัวหน้าไว้สองประการคือ

1. ต้องมีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาและการบำรุงรักษาสัมพันธภาพของการทำงานที่ดีกับบุคคลในปกครองไว้ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ความรับผิดชอบต่อการพัฒนา และการบำรุงรักษาระดับของควมมีประสิทธิภาพระหว่างบุคคลในปกครองไว้ให้อยู่ในระดับสูงเท่าที่จะสูงได้

ส่วน หวน พินธุพันธ์ (2528, หน้า 134) ให้ความหมายของความรับผิดชอบว่า คือ การที่บุคคลรับหน้าที่ใดแล้วจะบากบั่นทำหน้าที่อย่างดีที่สุดโดยไม่ทอดทิ้งแม้จะมีอุปสรรคนานาประการมาเกี่ยวข้องก็ตาม รวมทั้งยินดีรับผิดชอบในสิ่งที่ตนทำผิดพลาด ซึ่งเฮร์ซเบอร์ก, มาวส์เนอร์, และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1993, pp. 113-115) เสนอไว้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด ส่วน จุมภฏ ม่วงกลิ้ง (2541, หน้า 7) ได้ให้คำนิยามความรับผิดชอบว่า หมายถึงการที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมมากจนเกินไป เช่นเดียวกับ อำนาจ บุญประเสริฐ (2542, หน้า 8) ได้ให้คำนิยามของความรับผิดชอบว่าหมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการต่อข้อผูกพันระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา หรือระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกันในการที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จและตรงตามเป้าหมาย กำหนดเวลาของแผนงาน

จากการแบ่งงานตามภาระหน้าที่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยที่ชัดเจนและตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งหลักการบริหารงานบุคคลที่สำคัญประการหนึ่ง (สุเมธ เดียววิเศษ, 2527, หน้า 30) คือ หลักความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถในการมอบหมายงาน ย่อมทำให้คนมีขวัญและกำลังใจในการทำงานและเกิดความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งทำให้งานประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม อีกทั้งการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมีการกำหนดระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ซึ่งจากงานวิจัยของบุญยุดี แสงวงศ์ (2543, หน้า 74) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกับประสิทธิผลของสำนักงานศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 พบว่า ข้าราชการ

พลเรือนสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สุพจน์ วีระพงษ์สุชาติ (2537, หน้า 51) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน สังกัดกองกำกับการ 3 กองตำรวจทางหลวง พบว่า ตำรวจระดับชั้นประทวน-พลฯตำรวจ สังกัด สถานีตำรวจทางหลวง 1-5 กองกำกับการ 3 กองตำรวจทางหลวง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ส่วนจุมภฏ ม่วงกลิ้ง (2541, หน้า 65) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลและเมืองพัทยา ในจังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานครูเทศบาล และเมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัย ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ภาระหน้าที่ที่บุคลากรมหาวิทยาลัยต้องปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

ความก้าวหน้า (advancement) องค์กรมีหน้าที่ควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองและใช้ทักษะต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่และรายได้ในอนาคต ซึ่งในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรทุกคนมิได้มุ่งแต่ความพึงพอใจในส่วนตัว และการได้รับรางวัลผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่ยังคงมุ่งหวังและประสงค์จะได้รับความก้าวหน้าและมั่นคงในงานประกอบด้วยอยู่เสมอ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540, หน้า 364) ดังนั้นองค์กรจะต้องมีมาตรการอื่น ๆ ช่วยเสริมสร้างให้บุคคลมีความสุข ต้องการอยู่ในองค์กร และพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้า เช่น การเลื่อนตำแหน่งฐานะ การเลื่อนเงินเดือน เป็นต้น (อดิศักดิ์ ชาติคำแหง, 2530, หน้า 115) อีกทั้งหน่วยงานจะต้องดูแลบุคลากรให้มองเห็นและภูมิใจในหน้าที่เป้าหมายของชีวิตราชการ ตลอดทั้งชีวิตส่วนตัวและครอบครัวให้มีความเป็นอยู่อย่างมีคุณภาพทั้งขณะปฏิบัติราชการหรือยามเกษียณอายุราชการแล้ว (วินัย กลิ่นสุวรรณ, 2542, หน้า 75-78) และการให้ความมั่นคงและก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นการจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งล๊อค (Locke, 1976 อ้างอิงจาก อารี เพชรผุด, 2530, หน้า 57) ได้กล่าวว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น สอดคล้องกับกิลเมอร์ (Gilmer, 1967, pp. 280-283) ได้ให้ข้อสรุปว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งการงานสูงขึ้น การได้มีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2527, หน้า 56) ได้ให้ความหมายว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

ส่วนเฮอิร์ซเบอร์ก, มาวส์เนอร์, และซไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1993, pp. 113-115) ได้กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน ซึ่งเบนตัน (Benton, 1972, p. 257) เชื่อว่า ความก้าวหน้าของคนทำงานมีหลายได้สูง มีความรับผิดชอบมากขึ้น ทักษะเพิ่มขึ้น ฐานะและเกียรติภูมิสูงขึ้น ถ้าการย้ายไปตำแหน่งงานใหม่ที่มีชั่วโมงทำงานและสภาพการทำงานที่ดีขึ้น แต่เงินไม่เพิ่มขึ้น ความรับผิดชอบไม่เพิ่มขึ้น ทักษะที่ใช้ในการทำงานไม่สูงขึ้น ก็เรียกว่าไม่ใช่การเลื่อนขั้นที่แท้จริง ดังที่ เสนาะ ดิยาว (2539, หน้า 196) ได้ให้ความเห็นว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น หมายถึง การที่มีตำแหน่งงานที่สำคัญขึ้น ทำให้มีอำนาจมากขึ้น มีความเป็นอิสระที่จะทำงาน ถูกควบคุมน้อยลง และมีสถานที่ทำงานดีกว่าเดิม การเลื่อนตำแหน่งเป็นสิ่งที่ต้องการของคนทุกคน และเป็นทางหนึ่งที่แสดงถึงความก้าวหน้าและเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สังคมถือเอาการเลื่อนตำแหน่งแสดงถึงฐานะของบุคคล แต่การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในระบบราชการไทย มีระเบียบและระบบที่ใช้สองระบบคือ ระบบคุณธรรมและระบบอุปถัมภ์ ซึ่งทำให้การเลื่อนตำแหน่งอาจเป็นไปได้ทั้งสิ่งสูงใจและสิ่งไม่สูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนการให้โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานส่วนบุคคล ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สูงใจให้คนทำงาน ได้แก่ การส่งเสริมให้คนทำงานได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถและความชำนาญมากขึ้น เปิดการฝึกอบรม มีโครงการการศึกษา การดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์ในการทำงานด้านต่าง ๆ (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2535, หน้า 73) กล่าวได้ว่าความ ก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นกลยุทธ์ในการรักษาคนดี มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ โดยการฝึกอบรมวิชาความรู้เพิ่มเติม สนับสนุนให้มีความรับผิดชอบสูงกว่าเดิม พร้อมทั้งวางแผนและพัฒนาเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แสดงความสามารถในอาชีพของตน วอลตัน (Walton, 1975, p. 95) ได้กล่าวว่า ในการทำงานนั้นพนักงานมีความปรารถนา 4 ประการ คือ

1. ปรารถนาที่จะพัฒนาและขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้นไม่ว่าจะโดยวิธีการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ มิใช่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในตำแหน่งงานเดิมตลอดไป
2. เมื่อได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะใหม่ๆ แล้วจะนำเอาความรู้เหล่านั้นกลับมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของตนในอนาคตต่อไป
3. ปรารถนาที่จะก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ญาติพี่น้อง และคนอื่น ๆ ในสังคม

4. ประรณาที่จะมีรายได้อันมั่นคงเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่พวกเขากระทำอยู่

องค์กรในแต่ละแห่งจะมีวิธีการบำรุงรักษาบุคลากรของตนวิธีหนึ่งก็คือ ใ้บุคลากรในหน่วยงานรู้สีกว่างานที่ตนทำในองค์กรนั้นจะมีโอกาสในความก้าวหน้า ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีวิธีการปฏิบัติ เช่น การเลื่อนตำแหน่งและการให้ความมั่นคงแก่บุคลากรทางด้านรายได้ หรือการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้การศึกษาเพิ่มเติม การฝึกอบรม เป็นต้น การเลื่อนตำแหน่งนี้ป็นที่ต้องการของคนทุกคน เพราะเป็นทางหนึ่งทีแสดงถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในที่นี้ขอกล่าวถึงหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่เป็นส่วนสำคัญต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ความก้าวหน้าจึงเป็นทีประรณาของบุคลากรมหาวิทยาลัยทุกคน ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ส่งเสริมใ้บุคลากรทีมีความรู้ความสามารถได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งงานทีสูงขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานใหญ่ มีภารกิจทีสำคัญในการผลิตกำลังคนทีมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติต่อไปในอนาคต

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บ่งชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยด้านความก้าวหน้า หมายถึง การทีได้มีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งโอกาสเข้ารับการอบรม ดูงาน ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือการได้รับวุฒิทางการศึกษาสูงขึ้น

เงินเดือน (salary) งานเป็นแหล่งทีมาของค่าตอบแทนทีจะได้รับ เป็นศูนย์กลางของชีวิต ครอบครัว และชุมชน บุคคลทีใช้งานเป็นเครื่องมือในการดำรงชีวิตจะคำนึงถึงงานทีมีเงินเดือนหรือค่าตอบแทนสูง (อารี เพชรสุค, 2530, หน้า 51) คนทำงานมักจะให้เหตุผลทีทำงานว่า เพื่อหารายได้ไปใช้ในการยังชีพ ทางจิตวิทยา ถือว่าเป็นการสนองตอบความต้องการขั้นต้นของมนุษย์ และเมื่อบุคคลมองเปรียบเทียบบุคคลอื่น ในประเภทงานเดียวกันอีกว่าสิ่งทีตนได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น มีความเป็นธรรมหรือไม่ ดังนั้น อัตราค่าจ้างทีเหมาะสมและเป็นธรรมจะใ้ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ รวมทั้งเงินเดือนทียุติธรรม เป็นความต้องการเงินเดือนของบุคคลในการทำงาน อัญชลี แจ่มเจริญ (2527, หน้า 93) ได้กลล่าวว่า การได้รับเงินเดือนโดยธรรมจะใ้ให้บุคลากรมีขวัญดี เพราะเงินเดือนเป็นสิ่งที่ตอบแทนโดยตรง มีความสำคัญในด้านจิตใจของบุคลากร และอวยชัย ขบา (2536, หน้า 409) กลล่าวว่า ค่าตอบแทนทียุติธรรม หมายถึงเงินเดือนทีสูงพอทีจะทำให้ข้าราชการมีความเป็นอยู่ทีดีพอสมควร ไม่ต้องไปหางานทำเพิ่มเติมหรือมีการคอร์รัปชัน ใ้ให้ข้าราชการทีมีความสามารถอยู่ทำงานกับภาครัฐต่อไป

เงินเดือนนั้น มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน เช่น ธงชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 282) ได้กลล่าวว่า ค่าจ้างเงินเดือนหรือการจ่ายค่าตอบแทน หมายถึงรางวัลผลตอบแทนทีเป็นเงิน ทีหน่วยงานจ่ายใ้กับพนักงานของตนสำหรับงานทีพนักงานเหล่านั้นได้ทำใ้ ส่วนเสนาะ ดิเียว

(2539, หน้า 199) ได้กล่าวว่า การจ่ายให้กับการทำงาน อาจเรียกเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือน ในทำนองเดียวกันค่าตอบแทนตามกฎหมายของไทย เรียกว่า ค่าจ้าง ซึ่งรวมถึงเงินเดือน ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน โบนัส ค่าตอบแทนเป็นเงินประจำวัน ประจำสัปดาห์ เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการ ส่วน ภรณ์ มหามนต์ (2532, หน้า 150-151) กล่าวว่าเงินเดือน คือสิ่งที่องค์กรกำหนดเพื่อแลกเปลี่ยนกับการทำงานของบุคลากร ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีพตามสถานภาพทางสังคม เป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนเฮร์ซเบอร์ก, มาวส์เนอร์ และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1993, pp. 113-115) ได้ศึกษาพบว่าเงินเดือนเป็นปัจจัยจูงใจอย่างหนึ่งที่ป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับกิเซลลี และชาเรนซ์ (Ghiselli & Clarence, 1955, p. 430) ได้ชี้ให้เห็นว่ารายได้ที่พิเศษเป็นธรรมชาติ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และคูเปอร์ (Cooper, 1958, pp. 31-33) ได้กล่าวว่า การได้รับเงินเดือนที่ยุติธรรม และสวัสดิการอื่น ๆ ที่เหมาะสมจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การกำหนดเงินเดือนและค่าตอบแทน เสนาะ ดิยาวี (2539, หน้า 202-203) ได้ให้แนวคิดที่ว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนไม่ได้ขึ้นอยู่กับอิทธิพลอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่มีปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่กำหนดปัจจัยดังกล่าว ได้แก่

1. ระดับค่าจ้างทั่ว ๆ ไป การกำหนดอัตราค่าจ้างขององค์กร โดยทั่วไปมักจะยึดถืออัตราค่าจ้างขององค์กรอื่น ๆ ที่จ่ายให้แก่พนักงานที่ทำงานประเภทเดียวกันหรือในธุรกิจอย่างเดียวกัน
2. ความสามารถในการจ่าย ความสามารถของนายจ้างที่จะจ่ายค่าจ้างให้แก่พนักงาน นับว่าเป็นอิทธิพลอีกอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อระดับค่าจ้างโดยทั่วไป องค์กรธุรกิจใดมียอดขายสูงและอัตรากำไรระยะยาวสูง มักจะจ่ายค่าจ้างสูงกว่าธุรกิจที่มีตลาดไม่มั่นคง นี่เป็นสาเหตุหนึ่งที่องค์กรประเภทที่ไม่ต้องการกำไร จะให้ค่าจ้างในระดับต่ำ เช่น สถาบันการศึกษา สมาคมการกุศล หรือโรงพยาบาล โรงเรียน เป็นต้น
3. ค่าครองชีพ ในปัจจุบันนี้การครองชีพเป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการกำหนดค่าจ้าง อัตราค่าจ้างมักจะเปลี่ยนแปลงไปตามเลขดัชนีราคาของผู้บริโภค การปรับปรุงอัตราค่าจ้างจะถือเอาตัวเลขดังกล่าวเป็นเกณฑ์
4. ผลผลิต เรื่องของผลผลิตวัดได้จากงานที่ทำ โดยการเปรียบเทียบผลผลิตกับชั่วโมงทำงานของแต่ละคน
5. อำนาจการต่อรอง การที่พนักงานรวมตัวกันเป็นสมาคมหรือสหภาพแรงงาน ทำให้อำนาจการต่อรองของพนักงานสูงขึ้นกว่าที่พนักงานต่างคนต่างอยู่ ฉะนั้นสมาคมแรงงานจึงมีส่วนในการกำหนดอัตราค่าจ้าง

6. ลักษณะของงาน งานแต่ละอย่างใช้ความรู้ความชำนาญไม่เหมือนกันและคุณค่าของงานแต่ละอย่างไม่เท่ากัน ระดับความสำคัญของงานเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่กำหนดอัตราค่าจ้าง เช่น งานที่ใช้ความคิด ย่อมจ่ายค่าจ้างสูงกว่างานที่ต้องใช้แรงงาน ความรู้ ความชำนาญ ความรับผิดชอบ และสภาพของงานที่ทำงานเป็นสิ่งที่กำหนดระดับความสำคัญของงาน

7. กฎหมายและข้อกำหนดของรัฐ ปัจจุบันจะเห็นได้ว่า อัตราค่าแรงขั้นต่ำที่กำหนดขึ้นตามกฎหมาย เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการปรับอัตราค่าจ้างขององค์กรทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าจ้างขั้นต่ำก็จะส่งผลถึงโครงสร้างของค่าจ้างเงินเดือน

ส่วนการกำหนดนโยบายการจ่ายเงินเดือนและผลตอบแทน คือ มุ่งที่จะพยายามสร้างระบบการให้รางวัลที่เป็นธรรมแก่ทั้งฝ่ายนายจ้างและพนักงานพร้อมกัน ซึ่งธงชัย สันติวงษ์ (2540, หน้า 287) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายการจ่ายเงินเดือนและผลตอบแทน โดยนำมาจากแนวคิดของ Thomas Patten ประกอบด้วยเกณฑ์สำคัญที่มีประสิทธิภาพ (criteria for effectiveness) 7 ประการด้วยกัน คือ

1. การจ่ายอย่างพอเพียง (adequate)
2. การจ่ายอย่างเป็นธรรม (equitable)
3. การจ่ายอย่างสมดุล (balanced)
4. การจ่ายต้องเป็นต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ (cost effective)
5. ต้องมีความมั่นคง (secure)
6. การจ่ายต้องสามารถให้จูงใจได้ (incentive providing)
7. เป็นที่ยอมรับของพนักงาน (acceptable to the employee)

คำตอบแทนในรูปสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล อุทัย หิรัญโต (2531, หน้า 150) ได้กล่าวถึงสวัสดิการว่า หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยราชการหรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิตหรือได้รับประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ส่วนฟลิปโป (Flippo, 1971, p. 522 อ้างถึงใน อุทัย หิรัญโต, 2531, หน้า 153) ได้กล่าวถึงหลักการจัดสวัสดิการว่าควรยึดหลักสี่ประการ คือ

1. สวัสดิการที่จะจัดขึ้นควรให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริง
2. สวัสดิการที่จัดให้มีขึ้นควรมีขอบเขตครอบคลุมถึงข้าราชการทั้งกลุ่มมากกว่าที่จะช่วยเหลือคนหนึ่งคนใด
3. ควรจะขยายสวัสดิการให้กว้างขวางเท่าที่จะทำได้

4. ค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการควรคาดคะเนคำนวณได้ และเหมาะสมกับสถานะทางการเงิน

ส่วนประโยชน์เกื้อกูล คือ ผลประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่หรือคนงานได้รับเพิ่มเติมจากนายจ้าง ซึ่งเป็นตัวเงินหรือมิใช่ก็ได้ และลักษณะของประโยชน์เกื้อกูลมีการจำแนกออกเป็น 5 ลักษณะ คือ

1. การจ่ายค่าทำงานพิเศษ (extra payment for timed worked) เช่น จ่ายเมื่อทำงานในวันหยุดหรือทำงานล่วงเวลา เป็นต้น
2. การจ่ายเมื่อไม่ได้ทำงาน (payment for time not worked) เช่น การจ่ายค่าแรงในวันหยุดตามประเพณีนิยม ซึ่งไม่มีการทำงานหรือจ่ายให้เมื่อหยุดพักผ่อน เป็นต้น
3. การจ่ายประกันความมั่นคงให้แก่คนงาน (payment for employee security) เช่น จ่ายให้แก่คนงานที่ได้รับอันตรายจากอุบัติเหตุในการทำงาน จ่ายค่ารักษาพยาบาล จ่ายเป็นค่าประกันสังคมหรือประกันชีวิต เป็นต้น
4. การจ่ายค่าบริการแก่คนงาน (payment for employee service) เช่น จ่ายเป็นค่าเช่าบ้าน ค่าการศึกษาบุตร หรือภาษีเงินได้ เป็นต้น
5. การจ่ายสวัสดิการอื่น ๆ (non production awards and bonus) เช่น จ่ายเงินโบนัส และรางวัลตอบแทนเมื่อทำงานประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เป็นต้น

ความพึงพอใจในเรื่องการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทนนั้น ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนญี่ปุ่นนั้น ญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการให้คนทำงานเป็นอย่างยิ่ง (รุ่ง แก้วแดง, 2540, หน้า 84) และจากผลการวิจัยได้มีการสรุปโดย Nash และ Carroll ซึ่งชี้ให้เห็นว่าถ้าความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายมีอยู่ในระดับต่ำมากแล้วความพึงพอใจเกี่ยวกับงานก็จะต่ำลงด้วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2540, หน้า 293) ในการทำงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้น ดังนั้นถ้าหากองค์กรใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดกับคนในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของสุภาวดี วาทีธรรมคุณ (2545, หน้า 89) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามความคิดเห็นของข้าราชการของมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าข้าราชการของมหาวิทยาลัยบูรพา มีความคิดเห็นด้านอัตราเงินเดือน-ค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของบัญญัติ แสงวงศ์ (2543, หน้า 75) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกับประสิทธิผลของสำนักงานศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 พบว่าข้าราชการพลเรือนสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นอันดับที่ 1

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บังคับวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย ด้านเงินเดือน หมายถึง รายได้ที่บุคลากรมหาวิทยาลัยได้รับเป็นประจำเดือน หรือ ค่าตอบแทนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งผลประโยชน์เกี่ยวกับ

นโยบายการบริหาร (policy an administration) การกำหนดนโยบายเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับชั้นที่จะต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวคิดหรือกรอบของการปฏิบัติงาน (ประชุม รอดประเสริฐ, 2539, หน้า 23) ซึ่งนโยบาย คือ แผนระยะยาวหรือการตัดสินใจกว้าง ๆ ของหน่วยงานในด้านการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการ และการสร้างกฎทั่ว ๆ ไป เนื้อหาของนโยบายสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ได้ โดยไว้ใช้เป็นเครื่องยืนยันหลักการทั่ว ๆ ไป ในการปฏิบัติงาน การวางจุดมุ่งหมายในระยะยาว รวมถึงการตัดสินใจทั่วไป นโยบายจะประสบผลสำเร็จได้ก็ต้องอาศัยการบริหาร นโยบายมีไว้เพียงชี้ให้เห็นสิ่งที่สามารถทำได้ หรือกำลังจะกระทำเท่านั้น ผู้บริหารหน่วยงานไม่อยู่ในฐานะที่จะต้องมีนโยบายได้เอง ต้องรับนโยบายจากส่วนกลางผู้บริหารเป็นเพียงผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่รับมาเท่านั้น และในการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายนั้น ต้องใช้เทคนิคในการบริหารอย่างไรเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะหาวิธีบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายที่ตั้งไว้ กรีนวูด (Greenwood, 1965, p. 222 อ้างถึงใน ประชุม รอดประเสริฐ, 2539, หน้า 13-14) ได้กล่าวว่านโยบาย หมายถึงการตัดสินใจขั้นต้นอย่างกว้าง ๆ จากข้อมูลทั่วไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปโดยถูกต้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ และพิฟฟ์เนอร์ (Pfiffner, 1960, p. 132 อ้างถึงใน ประชุม รอดประเสริฐ, 2539, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของนโยบายไว้ว่าเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานดำเนินไปโดยมีเสถียรภาพ (stability) มีความสอดคล้องกัน (consistency) มีมาตรฐานหรือเอกรูปเดียวกัน (uniformity) และมีความต่อเนื่องกัน (continuity) นโยบายที่ดีมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ (Massie & Douglas, 1981, p. 233 อ้างถึงใน ประชุม รอดประเสริฐ, 2539, หน้า 19-20)

1. นโยบายจะชี้แนวทางให้การปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้และนโยบายจะอธิบายให้ทุกคนในองค์กรได้ทราบถึงแนวทางโดยส่วนรวมขององค์กร
2. นโยบายจะต้องเป็นข้อความที่เข้าใจได้ง่าย และควรจะต้องเป็นลายลักษณ์อักษร
3. นโยบายจะต้องชี้ให้เห็นถึงเงื่อนไขอันชัดเจน และช่องทางในการปฏิบัติงานในอนาคต
4. นโยบายจะต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่ถ้าไม่จำเป็นแล้ว นโยบายต้องการความมั่นคงแน่นอน เปลี่ยนแปลงได้บ้างตามความจำเป็นและอย่างมีเหตุผล
5. นโยบายจะต้องเป็นเหตุเป็นผลและสามารถนำไปปฏิบัติได้

6. นโยบายจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้นำไปปฏิบัติสามารถแปลความและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

7. นโยบายจะต้องได้รับการตรวจสอบและทบทวนเป็นระยะ ๆ

กล่าวได้ว่านโยบายเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการบริหาร เป็นเครื่องบ่งชี้ทิศทางในการบริหารงาน เป็นข้อมูลที่ผู้บริหารพิจารณาใช้เพื่อตัดสินใจสั่งการ การมีนโยบายที่ชัดเจนทำให้การปฏิบัติงานง่ายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยให้ผู้ได้บังคับบัญชาตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบได้

การบริหาร หมายถึง เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานในองค์กรเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายที่ตั้งไว้ ซึ่งหลักการบริหารของเกตเซลและกูบา (Getzel & Guba, 1957, pp. 423-441 อ้างถึงใน กิตติมา ปริศิติก, 2529, หน้า 254) ได้กำหนดลักษณะของผู้นำตามพฤติกรรมที่แสดงออกในการบริหาร ดังนี้

1. ผู้นำแบบยึดสถาบันเป็นหลัก (the nomothetic leaders) ผู้นำแบบนี้จะยึดประโยชน์ของหน่วยงานเป็นหลัก ผู้นำแบบนี้ใช้อำนาจอย่างเต็มที่ ซึ่งถ้าเปรียบกับผู้นำตามลักษณะของการใช้อำนาจจะเป็นผู้นำอัตนิยม

2. ผู้นำแบบยึดตัวบุคคลเป็นหลัก (the idiographic leaders) ผู้นำแบบนี้จะคำนึงถึงตัวผู้ได้บังคับบัญชา ความจำเป็น ความต้องการ และความสุขของผู้ร่วมงาน การปฏิบัติที่ขัดกับระเบียบของหน่วยงานถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา มีความสัมพันธ์กับองค์กรแบบนอกแบบ การคบหาส่วนตัวมีความสำคัญกว่าตำแหน่ง ผู้นำแบบนี้เปรียบได้กับเสรีนิยม

3. ผู้นำแบบประสานประโยชน์ (the transactional leaders) ผู้นำแบบนี้พยายามประสานผลประโยชน์ของหน่วยงานและบุคคลไปพร้อม ๆ กัน ผู้นำแบบนี้เปรียบได้กับแบบประชาธิปไตย การบริหารทั้งสามแบบนี้ แบบที่นิยมว่าได้ผลคือ การบริหารแบบประสานประโยชน์ ซึ่งเป็นการยอมรับความสามารถของบุคคลให้มีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้คนปฏิบัติงาน แสดงความสามารถจึงทำให้งานสำเร็จ และการบริหารงานแบบนี้จะช่วยให้คนเกิดความพึงพอใจ

เฮอรัชเบอร์เกอร์, มาวส์เนอร์, และซไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1993, pp. 113-115) กล่าวถึงนโยบายและการบริหารงานไว้ว่า นโยบายและการบริหาร เป็นองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในหน่วยงาน ซึ่งอำนาจ บุญประเสริฐ (2542, หน้า 8) ให้นิยามนโยบายและการบริหารว่า หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการต่อการกำหนดแนวทางในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม เช่นเดียวกับ ธนยศ เรืองศรี (2542, หน้า 7) ให้นิยามนโยบายและการ

สมาชิกเป็นจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการจัดระเบียบและถือปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติ งานเป็นระเบียบเรียบร้อยและเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ระเบียบและคำสั่งขององค์กรถือได้ว่าเป็นกติกาให้คนในองค์กรร่วมกันยึดถือและปฏิบัติตาม (วิรัช สงวนวงศ์วาน, ม.ป.ป., หน้า 100) ซึ่งหากบุคคลใดที่เป็นสมาชิกของหน่วยงานไม่เคารพต่อกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับของหน่วยงานนั้น ๆ แล้ว หน่วยงานเหล่านั้นก็จะดำรงอยู่ต่อไปไม่ได้ (เสนาะ ดิยาวี, 2539, หน้า 332) และเมื่อปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับแล้วก็จะได้รับรางวัล เป็นการส่งเสริมให้ปฏิบัติต่อไป แต่ถ้าหากประพฤติดีกกฎ ระเบียบและข้อบังคับในการปฏิบัติงานก็จะได้รับการลงโทษ เพื่อเป็นการป้องกันและกำราบไม่ให้ทำการฝ่าฝืนกฎ ระเบียบ และข้อบังคับอีกต่อไป

ซึ่งเฮิร์ซเบิร์ก, มาวส์เนอร์, และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1993, pp. 113-115) ได้เสนอว่าการปกครองบังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานหนึ่ง การปกครองบังคับบัญชาเป็นความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน และความยุติธรรมในการบริหาร และอำนาจ บุญประเสริฐ (2542, หน้า 8) ได้ให้คำนิยามการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการต่อแนวทางที่ผู้บังคับบัญชานำมาใช้ในการบังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนความสามารถของผู้บังคับบัญชา มีความยุติธรรมรวมถึงลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ดังนั้นวิธีการปกครองบังคับบัญชาควรมีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ (เมธิ ปิณฑานนท์, 2523, หน้า 52)

1. ให้ข้าราชการประจักษ์ในความเป็นเหตุเป็นผล มิใช่เพื่อการปกครองอย่างเดียว
2. นโยบายที่กำหนดขึ้นให้เป็นไปในทางบวกมิใช่มุ่งที่จะลงโทษข้าราชการ
3. ต้องเป็นรูปแบบการเสนอแนะมากกว่าที่จะเป็นสิ่งผูกมัดให้ต้องทำ
4. ให้ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานแก่ข้าราชการตามความจริง
5. ให้โอกาสที่จะมีการสนทนาและติดต่อกันอย่างเปิดเผย
6. จัดวางรากฐานการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและการให้ความดีความชอบอย่างกระจ่างชัด

จากงานวิจัยของบุญยติ แสงวดี (2543, หน้า 75) พบว่าข้าราชการพลเรือนในสำนักงานศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ส่วนงานวิจัยของจุมภฏ ม่วงกลิ้ง (2541, หน้า 125) พบว่า พนักงานครูเทศบาลและเมืองพัทยา ในจังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านวิธีการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์บังคับชีวิตความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัย ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุม กำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ: มหาวิทยาลัย

การศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นการศึกษาถึงทัศนคติและพฤติกรรมในลักษณะที่มีความตั้งใจปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพิ่มความสามารถ ขอมรับ และจงรักภักดี รวมทั้ง อุทิศตนให้กับองค์การอย่างเต็มที่ พิจารณาแต่ละส่วนได้ดังนี้

ความหมายความผูกพันต่อองค์การ : มหาวิทยาลัย คำว่า ความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment) มีผู้ให้คำนิยามไว้อย่างต่าง ๆ กัน ดังเช่น โจและบรูซ (Joe and Bruce, 1911, p. 18 อ้างถึงใน สุนีย์ เวชพรหมณ์, 2541, หน้า 7) นิยามความผูกพันขององค์การว่าเป็น ความเชื่อทางจิตวิทยาของคนที่ผูกพันต่อองค์การ รวมทั้ง ความรู้สึกผูกพันกับงาน ความจงรักภักดี และความเชื่อในค่านิยมขององค์การ ความผูกพันขององค์การ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1. ความยินยอมทำตาม (compliance) คือ การที่คนยอมกระทำตามความต้องการขององค์การเพื่อให้ได้บางสิ่งบางอย่างจากองค์การ เช่น ค่าจ้าง
2. การยึดถือองค์การ (identification) คือ การที่บุคคลยอมกระทำตามความต้องการขององค์การและความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
3. การซึมซับค่านิยมขององค์การ (internalization) คือ การที่คนรับเอาค่านิยมขององค์การมาเป็นค่านิยมของตนเอง

เบเกอร์ (Becker, 1960, p. 35) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การเกิดจากการได้ลงทุนกับสิ่งนั้น ๆ ไว้ โดยเรียกสิ่งที่ลงทุนนั้นว่า “Side-Bet” เช่น การศึกษา อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และถ้าไม่ยึดมั่นผูกพันกับสิ่งนั้นจะทำให้เกิดการสูญเสียมากกว่าการผูกพันไว้ ดังนั้นระดับความผูกพันของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งลงทุนไป

แคนเตอร์ (Kanter, 1968, p. 499) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การ หมายถึงความเต็มใจที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดีให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ ส่วน เชลดอน (Sheldon, 1971, p. 173) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับเอกลักษณ์ของเขากับองค์การที่เขาอยู่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันกับองค์การจะตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ฮรีบีนียคและอลัทโท (Hrebiniak & Alutto, 1972,

p. 555) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ ความไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์กรไป ไม่ว่าจะเพิ่มเงินเดือน รายได้ หรือความเป็นอิสระทางอาชีพ หรืออื่น ๆ

บุชานัน (Buchanan, 1974, p. 533) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวขององค์กร (identification) หมายถึง การยอมรับในค่านิยมตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์กรว่าเป็นไปในทางเดียวกับตน
2. ความเกี่ยวพันกับองค์กร (involvement) หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

พอร์ตเทอร์และคนอื่น ๆ (Porter & others, 1974, p. 604) นิยามว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกต่อองค์กร ซึ่งบ่งชี้ออกมาว่าเป็นการมีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

สตีเยอร์ส (Steers, 1977, p. 46) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับการมีจุดร่วมที่เหมือนกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรและเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติงานขององค์กร ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรโดยทั่วไป อันเนื่องมาจากเป็นสมาชิกขององค์กรโดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริงจะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

มอว์เดย์ สตีเยอร์ส และพอร์ตเทอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1982, p. 27) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นหนาและผลักดันให้บุคคลเต็มใจอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

สมิท และคนอื่น ๆ (Smith & others, 1983, p. 653) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร สามารถส่งผลที่ตามมาในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร คือ สมาชิกจะทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งเขายินดีกระทำเพื่อองค์กร โดยมีหวังสิ่งตอบแทนใด ๆ

มิทเชลล์ และลาร์สัน (Mitchell & Larson, 1987, p. 144) ให้ความหมายว่าเป็นเจตคติของบุคคลที่มุ่งหวังการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต่อไป เป็นเจตคติที่มุ่งไปยังพฤติกรรมในอนาคตของบุคคลซึ่งจะเข้าสู่องค์กร

นอร์ทคราฟ และนีล (Northcraft & Neale, 1990, pp. 464-465) ให้ความหมายว่าความผูกพัน หมายถึง ความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งแน่นแฟ้นระหว่างบุคคลใดบุคคลหนึ่งกับองค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยมีองค์ประกอบทั่ว ๆ ไป 3 ประการ คือ

1. มีความศรัทธาและเชื่อมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร
2. มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
3. มีความตั้งใจที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

ความผูกพันของสมาชิกในองค์กรมิใช่เป็นเพียงความจงรักภักดีต่อองค์กรเท่านั้น แต่เป็นเรื่องของบทบาทและวิธีปฏิบัติของเขาที่มีต่อองค์กรด้วย

روبบินส์ (Robbins, 1994, p. 178) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบของการที่มีความจงรักภักดีเป็นอันหนึ่งอันเดียวและมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรที่ตนเองสังกัดอยู่

กรณิ กิริติบุตร (2529, หน้า 94) กล่าวว่าไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กรสามารถแยกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการ (formal attachment) ต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนดและผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (commitment) ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533, หน้า 14) สรุปความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความยึดมั่น ผูกพัน และซื่อสัตย์ต่อองค์กร ในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กร

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่นักวิชาการได้ให้ทัศนะไว้นั้น สเตียร์ส และพอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1983, p. 442) ได้สรุปการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรเป็น

2 แนวความคิด คือ การศึกษาความผูกพันทางเจตคติ (attitudinal commitment) และความผูกพันทางพฤติกรรม (behavioral commitment) เช่นเดียวกับแมคกรีและฟอร์ด (McGree and Ford, 1987, p.642) ที่สรุปการศึกษาความผูกพันต่อองค์การเป็น 2 แนวความคิด ดังนี้

1. ความผูกพันทางเจตคติ เป็นการศึกษาคือความผูกพันต่อองค์การโดยที่บุคคลจะนำตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และผูกพันในฐานะเป็นสมาชิกขององค์การเพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์การ แนวความคิดนี้เห็นได้จากงานวิจัยของเชลดอน (Sheldon, 1971) พอร์ตเทอร์และคนอื่นๆ (Porter & others, 1974) และบุชานัน ที่ 2 (Buchanan II, 1974) คูกและวอลล์ (Cook & Wall, 1981)

2. ความผูกพันทางพฤติกรรม เป็นการศึกษาคือความผูกพันต่อองค์การที่เป็นพฤติกรรม บังคับความสนใจที่บุคคลได้รับจากองค์การ เช่น การได้รับความนับถือที่ เป็นผู้อาวุโส การได้รับค่าตอบแทนสูง จึงมีความผูกพันต่อองค์การ โดยไม่ยอมเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การถ้าจะละทิ้งไปทำงานที่อื่น ไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์การไป

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การดังกล่าว อาจสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การที่บุคคลในองค์การมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อองค์การในแง่การยอมรับเป้าหมายขององค์การ มีความภาคภูมิใจและเต็มใจในการทำงานให้กับองค์การ ตลอดจนมีความภักดีต่อองค์การ และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ แองเกิล และเพอร์รี่ กล่าวว่า (Angel & Perry, 1981, pp. 1-14) กล่าวว่า หากสมาชิกในองค์การไม่มีความผูกพันต่อองค์การแล้ว จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหา ดังนี้

1. ปัญหาการลาออกจากงาน
2. ปัญหาการขาดงาน
3. ปัญหาการมาทำงานสาย

ภรณ์ กิริติบุตร (2529, หน้า 97) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับควมมีประสิทธิภาพขององค์การ ดังนี้

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริง จะมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร มักจะมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่าการงานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

4. ความรู้สึกผูกพัน (commitment) บุคคลที่รู้สึกผูกพันจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอควร ในการทำงานให้กับองค์กร และมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร สตีเวิร์ส และพอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1983, p. 442) ได้สรุปการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 แนวความคิด คือ การศึกษาความผูกพันทางทัศนคติ (attitudinal commitment) และความผูกพันทางพฤติกรรม (behavior commitment) ได้สรุปการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 แนวความคิด คือ

1. ความผูกพันทางทัศนคติ เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรโดยที่บุคคลจะนำตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และผูกพันในฐานะสมาชิกขององค์กร เพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร

2. ความผูกพันทางพฤติกรรมเป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นพฤติกรรม บังคับความสนใจที่บุคคลได้รับจากองค์กร เช่น การได้รับความนับถือที่เป็นอาวุโส การได้รับค่าตอบแทนสูง จึงมีความผูกพันต่อองค์กร โดยไม่ต้องการเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร ถ้าละทิ้งไปทำงานที่อื่นก็คุ้มค่าที่จะจากองค์กรไป

แนวคิดด้านทัศนคติ แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจกันมากกว่าแนวคิดทางด้านพฤติกรรม โดยมีมุมมองว่าความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีเป้าหมายและความหวังในการดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เพื่อที่จะช่วยให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ประสบผล เชลดอน (Sheldon, 1971, p. 143) นักวิชาการที่เป็นผู้นำในแนวคิดนี้คือ Steers และ Porter ได้แสดงแนวคิดว่าความผูกพันดังกล่าวประกอบด้วยพฤติกรรมที่แสดงออกใน องค์ประกอบ คือ

1. ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

องค์ประกอบ 3 ประการดังกล่าวจะบอกถึงความผูกพันต่อองค์กร อันจะมีอิทธิพลต่อการทำงานและจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดจนมีอิทธิพลต่อการขาดงาน ความเฉื่อยชา การเปลี่ยนงานและความตั้งใจในการทำงานในองค์กร

แนวคิดทางด้านพฤติกรรม แนวคิดด้านนี้มีทฤษฎีที่มีชื่อเสียงมากของเบคเกอร์ (Becker, 1960. pp. 32-40 อ้างถึงใน โสภา ทรัพย์มากอุดม, 2533, หน้า 15-16) เสนอแนวคิดความผูกพันต่อองค์การที่เรียกว่า ทฤษฎีกล้าได้กล้าเสีย (side-bet theory) ได้สรุปสาระสำคัญไว้ว่าสถานะความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบว่าถ้าหากเขาออกจากองค์การ เขาจะสูญเสียอะไรไป การที่คนเข้าไปเป็นสมาชิกในองค์การหรือหน่วยงานช่วงระยะเวลาหนึ่งเขาได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังใจในช่วงเวลานั้นให้กับองค์การ และจะยอมเสียโอกาสบางอย่างไปขณะที่เขาอยู่ในองค์การนั้น ต่อมาได้มีการนำเอาแนวคิดตามทฤษฎีกล้าได้กล้าเสียของเบคเกอร์ไปประยุกต์ใช้ในความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอีกมากมาย

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529, หน้า 35-36) ได้เสนอแนวความคิดในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การว่าสามารถแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. แนวความคิดด้านทัศนคติต่อองค์การ แนวความคิดนี้ได้รับความสนใจมากกว่าแบบอื่นๆ เนื่องจากมองความผูกพันขององค์การว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ผู้นำในการศึกษาความผูกพันขององค์การตามแนวความคิดนี้ คือ ไลแมน ดับบลิว พอร์เตอร์ (Porter & others, 1974) แห่งมหาวิทยาลัยเออร์วิน มลรัฐแคลิฟอร์เนีย และคณะ ได้ให้ความหมายของความผูกพันขององค์การว่าหมายถึง

- 1.1 ความเชื่อมั่น อย่างแรงกล้าและยอมรับอย่างจริงจัง ในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์การและของบุคคล สามารถไปในทิศทางเดียวกันได้หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่าค่านิยมและบรรทัดฐานของสังคมเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนว่าเห็นด้วยกับอุดมการณ์ขององค์การและตั้งใจที่จะยอมรับอุดมการณ์นั้น บุคคลจะประเมินองค์การและรู้สึกต่อองค์การในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกหรือส่วนหนึ่งขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ เชื่อว่าองค์การจะสามารถนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าอยู่ภายใต้สถานะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

- 1.2 ความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อองค์การ ในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์การ หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานที่ดี มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนอง หรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การได้สะดวกขึ้น มีความคิดเสมอว่า งานคือวิถีทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้กับ

องค์การให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ จึงทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนืออื่น เมื่อมีปัญหากเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์การ เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายงานหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์การหรือเปลี่ยนงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจและพยายามปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ไม่คิดที่จะลาออกไม่ว่าองค์การจะอยู่ในสภาวะปกติหรืออยู่ในภาวะวิกฤติอันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

2. แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรมเมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การ ก็จะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่อง หรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนผูกพันต่อองค์การและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้ โดยไม่โยกย้ายหรือไปไหนเนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ และผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสมาชิกภาพไว้ หรือลาออกจากองค์การไปอย่างถาวรแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่เกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่สูญเสียไป

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงในแนวพื้นฐานความคิดนี้มีชื่อว่า ไซด์-เบท (side-bet theory) ซึ่ง เบคเกอร์ (Becker, 1960) คือ การพิจารณาความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์การไป เขาจะสูญเสียอะไรบ้าง การที่คนๆ หนึ่งเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์การ หรือหน่วยงานหนึ่งอยู่ช่วงระยะหนึ่ง เขาก็ได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังปัญญา กำลังใจลงไป ในช่วงเวลานั้นให้กับองค์การ และยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสจะไปทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์การอื่น บุคคลผู้นั้นย่อมหวังประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนที่จะครบกำหนดจะได้รับการพิจารณา บำเหน็จ บำนาญ หรือผลตอบแทนอื่นซึ่งต้องมีกำหนดเวลา ก็เท่ากับเขาลงทุนแรงกายสติปัญญาลงไป โดยได้ผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้นการที่คนๆ คนหนึ่งเข้ามาทำงาน หรือเป็นสมาชิกขององค์การยิ่งนานเท่าไร ก็เหมือนกับเขาลงทุนอยู่ในกิจการหรือองค์การนั้นมากขึ้นเท่านั้น ความผูกพันก็จะทวีตามระยะเวลา และยากต่อการที่จะละทิ้งจากองค์การไป เพราะหมายถึงประโยชน์ที่จะเสียไปมากขึ้น

3. แนวความคิดทางด้านเกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์การก็ต้องการมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำ ความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ สเตียร์ส (Strees, 1977, p. 47) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์การใน 3 องค์ประกอบ คือ

1. คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ ต้องการความสำเร็จ อายุ และการศึกษา
 2. คุณลักษณะของงาน ได้แก่ งานที่มีความสำคัญ และงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น
 3. ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ เจตคติที่มีต่อกลุ่ม การพึงพาได้จากองค์การ
- ความสำคัญของบุคคล จากการวิจัยพบว่าทั้ง 3 องค์ประกอบ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ สเตียร์ส และพอร์เตอร์ (Steers and Porters, 1983, pp. 433-434) สรุปสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์การไว้ 4 องค์ประกอบ คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล องค์ประกอบที่พบว่ามีความอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความสูงอายุ การปฏิบัติงานในองค์กรนาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และระดับการศึกษา
2. คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับบทบาทของงาน งานที่มีคุณค่า บทบาทที่เด่นชัดและบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์การ
3. โครงสร้างขององค์การ ระบบของการมีแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด มีการกระจายอำนาจ มีการกระจายงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนเป็นเจ้าขององค์การ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ
4. ประสบการณ์ในงาน เป็นประสบการณ์ที่บุคคลพบระหว่างการทำงาน เป็นความผูกพันทางจิตวิทยากับองค์การ ได้แก่ เจตคติของบุคคลที่มีต่อบุคคลในองค์การ ความพึงพาได้ของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา การรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

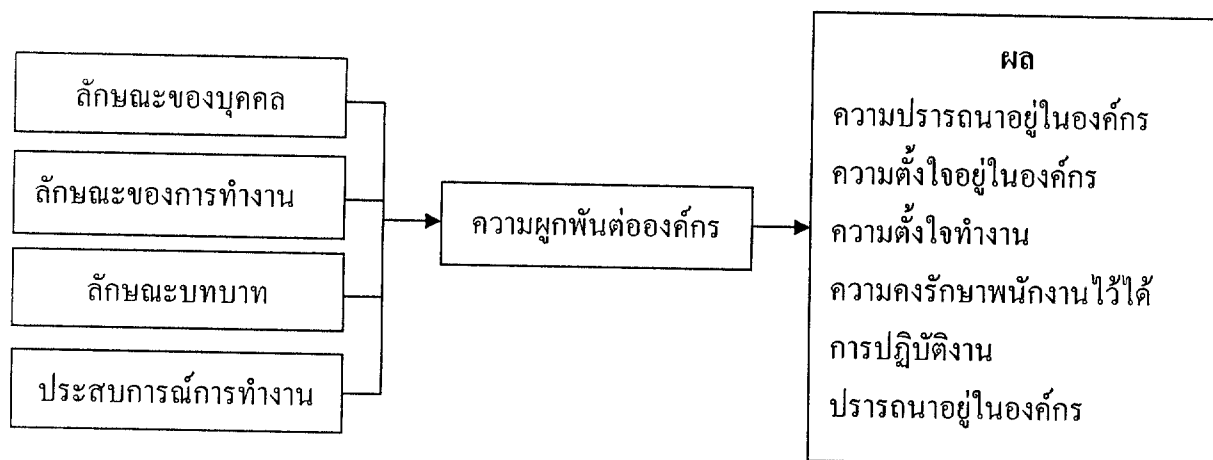
ดีโคทิส และซัมเมอร์ส (Decotis & Summers, 1987, pp. 445-470) ได้ศึกษาถึงคุณลักษณะของบุคคล บรรยากาศขององค์การ โครงสร้างขององค์การ และกระบวนการบริหารองค์การ พบว่าคุณลักษณะบางด้านที่เป็นปัจจัยเบื้องต้นและด้านบรรยากาศขององค์การ โครงสร้างขององค์การและกระบวนการบริหารองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

มาร์ช และไซมอน (March & Simon, 1958; citing Steers & Porter, 1983, p. 444) ได้สรุปความผูกพันต่อองค์การโดยอธิบายด้วยทฤษฎีการแลกเปลี่ยนว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ

ผูกพันต่อองค์การก็คือธรรมชาติของบุคคล ประกอบด้วยความต้องการ ความปรารถนา ทักษะ ความรู้ มีความคาดหวังที่จะทำงาน หากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ เขาก็จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่และบุคคลก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์การ

เฮรบิเนียค และอัลตโต (ลัดดา สัมพันธ์โรจน์, 2545 หน้า 27 ; อ้างอิงจาก Hrebiniak & Alutto, 1972 p. 566) พบว่าตัวแปรที่ใช้ในการทำนายความผูกพันต่อองค์การที่ดีที่สุดคือ

1. ความตึงเครียดในบทบาท (Role Tension)
2. ระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงาน
3. ความไม่พึงพอใจเนื่องจากความรู้สึกไม่ก้าวหน้าในการทำงาน



ภาพที่ 2 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของ เมอร์คิวรี, พอร์ตเตอร์ และ สเตียร์ส

กล่าวโดยสรุป สิ่งที่มีอิทธิพลต่อองค์การ ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้าน การงาน ลักษณะขององค์กรและปัจจัยด้านกลุ่มบุคคลที่ร่วมงาน หากปัจจัยเหล่านี้สามารถ ตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์การ

ผลที่ได้รับจากความผูกพันต่อองค์กร นิวสตอร์ม และเดวิส (Newstorm & Davis, 1983, p. 98 อ้างอิงจาก สุนีย์ เวชพราหมณ์, 2546, หน้า 15-16) ได้เสนอตารางผลของความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่างๆ ดังตาราง

ระดับความผูกพัน	ผลของความผูกพันต่อองค์กร	
	ด้านบวก	ด้านลบ
1. ระดับต่ำ	-การลาออกลดน้อยลง -ความเสียหายในการปฏิบัติงานน้อยลง -คุณธรรมของบุคลากรเพิ่มขึ้น	-การลาออก ความเหน้อยล้าเพิ่มขึ้น การขาดงานเพิ่มขึ้น -ขาดความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร -ผลผลิตของงานมีปริมาณต่ำ -ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรแสดงพฤติกรรมต่อต้าน
2. ระดับกลาง	-บุคลากรคงความเป็นสมาชิกขององค์กรเพิ่มขึ้น -ยับยั้งความตั้งใจที่จะออกจากองค์กร -มีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น	-บุคคลจำกัดบทบาทของตนเอง -บุคคลจะประเมิณระหว่างความต้องการขององค์กรกับความต้องการที่จะไม่ทำงาน -ประสิทธิผลขององค์กรลดลง
3. ระดับสูง	-มีความรู้สึกว่างานมีความปลอดภัยและมั่นใจในงาน -บุคลากรยอมรับในเป้าหมายขององค์กรที่จะเพิ่มผลผลิต -มีการแข่งขันในการปฏิบัติหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น -วัตถุประสงค์ขององค์กรบรรลุเป้าหมาย	-องค์กรไม่สามารถใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรได้ -บุคลากรขาดความยืดหยุ่น ขาดการปรับตัว และขาดความคิดสร้างสรรค์ -บุคลากรไม่พึงพอใจในสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน -บุคลากรจะทำผิดกฎระเบียบ และมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกับองค์กร

ผลของความผูกพันต่อองค์การ

1. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของสมาชิกในองค์การเข้ากับเป้าหมายขององค์การ ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Buchanan II, 1974, p. 340) Mowday & others, 1974, pp. 231-248)
2. ความผูกพันต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์การได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน (Porter & others, 1974, p. 603-609)
3. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงประสิทธิผลขององค์การ (Steers, 1977, p. 46)
4. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองเลื่อมใสศรัทธา (กรณี มหานนท์, 2529, หน้า 97)

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ: มหาวิทยาลัย

การบริหารงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการจัดการศึกษาและให้บริการชุมชนในด้านต่าง ๆ ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย เป็นองค์การที่เป็นระบบเปิด บุคลากรในหน่วยงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของมหาวิทยาลัย จะต้องมีความคิดที่ถูกต้องและมีเหตุผลเกี่ยวกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และมีความพึงพอใจต่อการดำรงชีวิตอยู่ในหน่วยงานอย่างมีความสุข จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน หากบุคคลภายในองค์การมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว องค์การนั้นย่อมมีประสิทธิภาพในการทำงาน (กิติมา ปรีดีดิลก, 2529, หน้า 332) การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพียงใดขึ้นอยู่กับการกระตุ้นของสิ่งจูงใจ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่ก็จะพยายามเพิ่มผลผลิตให้แก่งาน (อารี เพชรสุค, 2530, หน้า 58) ซึ่งเกณฑ์ชี้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเฮิร์ซเบิร์ก มาวส์เนอร์ และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959, pp. 113-115) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่หนึ่ง คือ ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และองค์ประกอบที่สอง คือ ปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา เมื่อมีผลผลิตขององค์การออกมาถือได้ว่าเป็นประสิทธิผลขององค์การ

เมื่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้มหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ บุคลากรเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีส่วนสำคัญเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึงความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน และส่งผลถึงความผูกพันที่บุคลากรมีต่อองค์การ

ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยเลือกศึกษาตัวแปรที่จะนำมาสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ ประเภทบุคลากร เพศ อายุราชการ สายงาน และวุฒิการศึกษาของบุคลากร ดังนี้

ประเภทบุคลากร การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงานนั้น มีนักวิชาการหลายคนมีความเชื่อว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ จากการศึกษาของนักวิชาการต่าง ๆ พบว่าหากมีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกองค์การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติงาน มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้แล้วก็จะ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์การ เกิดความร่วมมือร่วมใจพัฒนาองค์การให้เจริญต่อไป (Lawrence & Alutto, 1972, pp. 555-573) มาลี บะวงษ์ (2534, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งเพียงปัจจัยเดียว ที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ ส่วนอีก 4 ปัจจัย คือ ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน รายได้และการบังคับบัญชา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ วัลลภ แดงใหญ่ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในโรงเรียนเหล่าสังกัดกองทัพบก พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนว่าที่ ร.ต.หญิงจันทร์ฉาย วิเศษสุวรรณ (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับบุคลากรในมหาวิทยาลัยนั้น มีการเปลี่ยนประเภทจากข้าราชการเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งมีความแตกต่างกันในด้านความมั่นคงในอาชีพ เมื่อความมั่นคงในอาชีพกำหนดเป็นระยะเวลาและต้องประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งจึงจะต่อสัญญาจ้างได้ ทำให้ส่งผลถึงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ แตกต่างกับข้าราชการ

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ประเททบุคลากรมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา จึงเป็นตัวแปรที่น่าสนใจและมีความสำคัญที่นำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้

เพต แดเนียล (Daniel, 1986, p. 661-A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรเพศและการศึกษาความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน พบว่าปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น ตำแหน่งงาน อำนาจการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมตัดสินใจ มีผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจของเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนไพศาล หวังพานิช (Wangphanich, 1984, pp. 84-89) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากองค์ประกอบของงาน 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ผู้บังคับบัญชา รายได้ การเลื่อนตำแหน่งและเพื่อนร่วมงาน พบว่าอาจารย์เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมากกว่าอาจารย์ชาย

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า เพศมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา จึงเป็นตัวแปรที่น่าสนใจและมีความสำคัญที่นำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้

อายุราชการ วอลต์คแมน และอาโวลีโอ (Waldman & Avolio, 1986, pp. 37-38 อ้างอิงจากเพอร์วี่ อนันตชาติ, 2539, หน้า 53) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนเคทซ์ และคาห์น (Katz & Kahn, 1992) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในงานกับระยะเวลาการทำงานหรือประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าระยะเวลาที่อยู่ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ส่วนบราวน์ (Brown, 1995 อ้างถึงใน สุวิทย์ สิริกิจ, 2539) กล่าวว่า ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่มาเป็นเวลานานถ้าได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องก็จะเกิดความพึงพอใจในหน้าที่นั้น และอายุของผู้ปฏิบัติหน้าที่ระหว่าง 24-34 ปี และระหว่าง 45-54 ปี มีความพึงพอใจในหน้าที่น้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ เช่นเดียวกับงานวิจัยของอารีรัตน์ หิรัญโร (2531, บทคัดย่อ) พบว่า ครูอาชีวศึกษาในกลุ่มประสบการณ์มาก (15 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าครูในกลุ่มประสบการณ์น้อย (ต่ำกว่า 15 ปี) นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มประสบการณ์มาก (10 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกับประสบการณ์น้อย 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัญจมาพร พิพัฒน์วงศ์ (2540, หน้า 127) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีประสบการณ์มากและประสบการณ์น้อย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลลภ แดงใหญ่ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในโรงเรียนเหล่าสังกัดกองทัพบก พบว่า

อาจารย์ในโรงเรียนเหล่านี้สังกัดกองทัพบก ที่มีอายุราชการต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ส่วนว่าที่ร้อยตรีจันทร์ฉาย วิเศษสุวรรณ (2544, หน้า 83) ได้ศึกษาความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และนฤมล ปิ่นรอด (2541, หน้า 94) ได้ศึกษาความต้องการและการตอบสนองความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า บุคลากรโรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา มีความต้องการและต้องการการตอบสนองความต้องการในการพัฒนาบุคลากรอยู่ในระดับมากทั้งประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี และตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป ส่วนไพศาล หวังพานิช (Wangphanich, 1984, p. 84-89) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากองค์ประกอบของงาน 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ผู้บังคับบัญชา รายได้ การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน พบว่า อาจารย์ที่มีอายุงานมาก ทำงานมานานมาก หรือมีเงินเดือนปานกลางและเงินเดือนมาก มีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้สูงสุด

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า อายุราชการมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา จึงเป็นตัวแปรที่น่าสนใจและมีความสำคัญที่นำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้

สายงาน จากงานวิจัยของ กรองแก้ว สรนนท์ (2537) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค และศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับน้อย และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมตามลำดับ คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวกับนโยบายและการบริหารงาน และความรับผิดชอบ ส่วนไพศาล หวังพานิช (Wangphanich, 1984, p. 84-89) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากองค์ประกอบของงาน 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ผู้บังคับบัญชา รายได้ การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน พบว่า ลักษณะงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมากที่สุด

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า สายงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา จึงเป็นตัวแปรที่น่าสนใจและมีความสำคัญที่นำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้

วุฒิการศึกษา สุณีภรณ์ ศิวรานนท์ (2542, หน้า 97) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพครูกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่าครูที่มีวุฒิการศึกษาสูงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของโรงเรียนสูงกว่าครูที่มีวุฒิทางการศึกษาดำส่วนวัลลภ แดงใหญ่ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในโรงเรียนเหล่าสังกัดกองทัพบก พบว่าอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับบัญญัติ แสงดี (2543, หน้า 79) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกับประสิทธิผลของสำนักงานศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 พบว่าข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไป มีแรงจูงใจในปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า วุฒิการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา จึงเป็นตัวแปรที่น่าสนใจและมีความสำคัญที่นำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จำเนียร ชูณหโสภาค (2539) ศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการที่มีต่อการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง 3 ด้าน คือ ด้านการลาศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม และด้านการศึกษาดูงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งสังกัด 8 คณะ 5 สำนักงาน 1 สถาบัน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2538 จำนวน 608 คน ตามตัวแปรเพศ สายการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด ผลการวิจัยปรากฏผลดังนี้ ทัศนะของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการต่อการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน ปรากฏว่าข้าราชการสาย ข และสาย ค มีทัศนะว่าการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสมในระดับปานกลางในแต่ละด้าน และโดยรวมทุกด้าน ยกเว้นด้านการฝึกอบรม ข้าราชการสาย ค มีทัศนะว่าเหมาะสมในระดับมาก

สมควร รุ่งเรือง (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอในเขตการศึกษา 12 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน

ในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ในเขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อแยกตามสถานที่ตั้งสำนักงานและประเภทของงานที่ปฏิบัติ

ปัญจมาพร พัทธน์วงศ์ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในสังกัดกรมสามัญศึกษา ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามเขตที่ตั้งตามภูมิภาคทางภูมิศาสตร์ พบว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางและครูที่มีประสบการณ์น้อย กับครูที่มีประสบการณ์มาก มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยครูที่มีประสบการณ์มากมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าครูที่มีประสบการณ์น้อย

เก็จวลี เจริญพจน์ (2541, หน้า 111-114) ศึกษาการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ข้าราชการที่มีสถานภาพเป็นผู้บริหารมีทัศนะว่าการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยโดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหารมีความเห็นว่าด้านการสรรหาและแต่งตั้งบุคคล และด้านการพ้นจากงานมีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนด้านการบำรุงรักษาบุคลากรและด้านการพัฒนาบุคลากรมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนข้าราชการสาย ก สาย ข และสาย ค มีทัศนะเช่นเดียวกันว่าการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย โดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้งบุคคลเหมาะสมในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ธนยศ เรืองศรี (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารบก สังกัดจังหวัดทหารบกสระแก้ว พบว่า มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล และด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตรมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนข้าราชการชั้นประทวนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ข้าราชการที่มีประสบการณ์ทำงานมากและมีประสบการณ์ทำงานน้อย มีความพึงพอใจทั้งโดยรวมและทุกรายด้านไม่แตกต่างกัน

ศักดิ์นา บุญเปี่ยม (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานหลังจากเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กับความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในงานปัจจุบันของบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา มีความคาดหวัง

ในคุณภาพชีวิตในงานต่ำกว่าคุณภาพชีวิตในปัจจุบัน ยกเว้นในด้านผลการตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอที่สูงกว่าคุณภาพชีวิตในปัจจุบัน

วัลลภ แดงใหญ่ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในโรงเรียนเหล่าสังกัดกองทัพบก พบว่า อาจารย์ในโรงเรียนเหล่าสังกัดกองทัพบกมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยพื้นฐาน พบว่าอาจารย์โรงเรียนเหล่าที่มีระดับอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บัญญัติ แสงวดี (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกับประสิทธิผลของสำนักงานศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 พบว่า ข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 12 มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

สมบัติ กลางกูร (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์วิทยาลัยช่างศิลป์ กรมศิลปากร พบว่า ครู-อาจารย์วิทยาลัยช่างศิลป์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ครู-อาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และครู-อาจารย์ที่มีหน้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ดุสิต น้ำฝน (2529) ศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่ออาชีพของนักเรียนนายเรืออากาศ พบว่าการควบคุมโดยองค์กร เกียรติภูมิทหารการถือปฏิบัติตาม การได้รับการยอมรับนับถือทางสังคมและความพึงพอใจในอาชีพทหารมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความยึดมั่นผูกพันต่ออาชีพทหาร ส่วนสมชัย แก้วละเอียด (2531) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของข้าราชการต่อกองการสารวัตรนักเรียน พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล (ระดับซี) ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ความเป็นอิสระในงาน ความหลากหลายในงาน ปัจจัยประสบการณ์ในงาน) ความคาดหวังจากองค์กร ความรู้สึว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ ประเภทข้าราชการ) ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ (การปฏิบัติงานใน/นอกสำนักงาน ความเป็นอิสระในงาน ความหลากหลายในงาน งานที่มีโอกาสพบปะสังสรรค์กับผู้อื่น) ปัจจัยประสบการณ์ในงานของข้าราชการ (ความรู้สึว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ ความรู้สึว่าองค์กรมีชื่อเสียง) มีความสัมพันธ์กับการย้าย/โอนออกไปจากองค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พบว่า อาจารย์ในสาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความผูกพันต่อสถาบันอยู่ในระดับค่อนข้างมากในทุกกลุ่ม ที่จำแนกตามชีวิตสังคม ทั้ง 3 สถาบัน อาจารย์ที่มีระดับเงินเดือนสูง อาจารย์ที่มีลักษณะทางชีวิตสังคมแตกต่างกันมีระดับความผูกพันไม่แตกต่างกัน ปัจจัยทั้ง 3 กลุ่ม คือ ด้านบุคคล ด้านงานและด้านกลุ่มสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ได้

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533, หน้า 96-97) ศึกษาถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นการศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่าตัวแปรเพศกับระยะเวลาทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญกับความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้ กล่าวคือ เพศหญิงและผู้ที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานาน มีแนวโน้มที่จะมีความปรารถนาที่จะรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกในองค์กรมากกว่าเพศชาย และผู้ที่เพิ่งเริ่มทำงานหรือทำงานมาไม่นานนัก สำหรับตัวแปรประสบการณ์ในงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

อุษณีย์ คำนวณันท์ (2536, หน้า 123-124) ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา ที่พักอาศัย ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพและสายการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี แต่ตัวแปรทางด้านระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน ในส่วนของประสบการณ์ในการทำงานนั้น บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีความผูกพันมากกว่าบุคคลที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 7 ปี

ปรานอม กิตติสุขภูธร (2537, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกจ้างจำนวน 16 แห่ง จำนวน 273 คน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การย้ายงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และค่าจ้าง ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสำคัญของลักษณะงาน การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น โอกาสก้าวหน้าในงาน และงานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ปัจจัยด้านผลป้อนกลับของงาน ลักษณะงานที่ทำหาย และความหลากหลายในงาน ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมปอง ชารีศรี (2541) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์ในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกลุ่มภาคตะวันออกและภาคกลางบางส่วน พบว่า อาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันในด้านการแสดงตน และด้านความภักดีต่อองค์การ ส่วนด้านความเกี่ยวข้องกับงานไม่แตกต่างกัน และอาจารย์ที่สอนคณะวิชาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

ประดับ ชัยพฤษย์ (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 พบว่าประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษาอยู่ในระดับมาก และแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของครูและขนาดโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามเพศของครู ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามเพศของครู ระดับการศึกษาของครู และขนาดของโรงเรียน

ประพิณพร ขจรบุญ (2546) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน พบว่าพฤติกรรมการทำงานของครูมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

งานวิจัยต่างประเทศ

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คูเปอร์ (Cooper, 1958, pp. 31-33) ได้กล่าวว่าความต้องการของบุคลากรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ได้จำแนกไว้ 7 ประการ คืองานที่น่าสนใจ การมีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ดีมีมาตรฐาน การได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานดีและเหมาะสม การกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานรวมทั้งความสะดวกในการไป-กลับ และสวัสดิการอื่นๆ ที่เหมาะสม และการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม ปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขาเคยยกย่องนับถือในการปฏิบัติงานด้วย

เวเลซ (Valez, 1972, pp. 997-A) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่-พึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน ของผู้บริหารงานในมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย องค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ สภาพของงานการบริหารงาน และการควบคุมงาน นโยบายของการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในของงาน ได้แก่ สัมฤทธิผลของงาน

การยอมรับในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน ความเจริญก้าวหน้า จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจต่อองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์ นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน
 2. ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชน มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐ
- กิลเมอร์ (Gilmer, 1975 อ้างถึงใน กิตติมา ปรีดีศิลป, 2529, หน้า 325) ได้จำแนกองค์ประกอบที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ
1. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานควรได้ทำงานตามหน้าที่เต็มความสามารถและได้รับความเป็นธรรม
 2. โอกาสในการก้าวหน้า (opportunity for advancement) การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน
 3. พื่อใจในการจัดการ (company and management) ได้แก่ ความพึงพอใจในงานที่ทำและพอใจในการจัดการ
 4. ค่าจ้าง (wages) มีความรู้สึกพอใจในค่าจ้างสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้น ๆ
 5. ลักษณะการทำงาน (intrinsic aspects of the job) ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากได้ทำงานตามความต้องการและถนัด
 6. การบังคับบัญชา (supervision) มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
 7. ลักษณะทางสังคม (social aspects of the job) หากผู้ปฏิบัติงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุข ก็เกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ
 8. การสื่อสาร (communication) ช่วยก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากน้อยต่างกัน
 9. สภาพการทำงาน (working conditions) ได้แก่ แสง เสียง ให้อากาศ ชั่วโง่งการทำงานมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยต่างกัน
 10. สิ่งตอบแทน (benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัยก็มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้
- อัลมาห์ (Almah, 1987, pp. 1402-A) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของอาจารย์มหาวิทยาลัยในประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่า อาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอกมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบสูงกว่าอาจารย์วุฒิอื่น ๆ และไม่พึงพอใจในด้านบริหารน้อยกว่าอาจารย์วุฒิ

อื่น ๆ และกลุ่มศาสตราจารย์มีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้า ค่าจ้าง การบริหาร การนิเทศมากที่สุด

พานากอส (Panagos, 1985, pp. 3505-A) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานและสิ่งที่น่าสนใจในการดำรงชีวิตของผู้บริหารการศึกษา จำนวน 280 คน ในเขตทะเลทรายภาคตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา ศึกษาในกลุ่มประชากรศึกษาธิการ ผู้ช่วยศึกษาธิการ อาจารย์ใหญ่ และผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ โดยศึกษาในองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะงานทั่วไปเกี่ยวกับงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารการศึกษาใน 6 องค์ประกอบดังกล่าว ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมย์ (May, 1987, p. 21-A) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงของโครงการฝึกหัดครู พบว่าทั้งปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและได้เสนอข้อคิดเห็นว่าคุณบริหารระดับอุดมศึกษาควรได้ศึกษาตรวจสอบผลของความพึงพอใจ

บอร์ควิสต์ (borguist, 1987, p. 260-A) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียนรัฐบาลที่เบอร์แมน พบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน ความสำเร็จและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการได้รับการยอมรับ เป็นที่มาของความพึงพอใจมากที่สุด และพบว่าแหล่งที่มาของความไม่พึงพอใจ เช่น ปริมาณงาน การถูกบีบบังคับ นโยบายการบริหาร

เมอร์เรย์ (Murray, 1988, p. 3325-A) ได้ศึกษาแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และการเปลี่ยนงานของพยาบาลในโรงพยาบาลนิวเจอร์ซีย์ พบว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพยาบาล ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าของงานที่ทำ การเข้าใจงาน ความมีอิสระในการทำงาน และพบว่าบุคลิกภาพและความหลากหลายของงานพิเศษอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่หรือการเปลี่ยนงานของพยาบาลอีกด้วย

ดิกาส (Dikas, 1998) ได้ทำการวิจัยตรวจสอบองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจตามการรับรู้ของตำรวจไนจีเรีย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกันในด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ค่าตอบแทน การปกครองบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน และงานด้านอื่น ๆ ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ (การจ่าย) และการได้รับโอกาสสนับสนุน เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อจำแนก

ตามเพศพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นการจ่ายเท่านั้น และคำรวจหญิงแสดงออกเพียงเล็กน้อยต่อความพึงพอใจทั้งหมด

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

เชลดอน (Sheldon, 1971, p. 149) ซึ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ในกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกและปฏิบัติงานอยู่ในห้องทดลอง ผลการวิจัยปรากฏว่าการเกี่ยวข้องทางสังคม (social involvement) กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ฮรีบินีแอค และอัลตโต (Hrebiniak & Alutto, 1972, p. 555) ได้ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและบทบาทที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา และพยาบาลอาชีพในโรงพยาบาล 3 แห่ง ซึ่งอยู่ทางตะวันตกของรัฐนิวยอร์ก พบว่าตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพของบิดา มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน คือ บุคคลที่มีอายุสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มีอายุสูงจะส่งผลกระทบต่อระบบของคุณค่าการจ้างงานภายในองค์กรไว้มาก หรืออาจอธิบายได้อีกแง่มุมหนึ่งตามแนวคิดของเบคเกอร์ว่า อายุชี้ให้เห็นถึงระยะเวลาที่บุคคลนั้นปฏิบัติงานในองค์กรมาเป็นเวลานาน ซึ่งทำให้มีการส่งสมการลงทุนไปกับระบบการจ้างงานขององค์กรเป็นจำนวนมาก ผู้สูงอายุจึงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าด้านเพศ พบว่า ผู้หญิงมีแนวโน้มของการเปลี่ยนงานมากกว่าผู้ชาย คนโสดจะมีแนวโน้มการเปลี่ยนงานมากกว่าคนที่แต่งงานแล้วหรือหย่าร้าง

บุชานัน (Buchanan, 1974, pp. 533-546) ได้ศึกษาผู้จัดการบริษัทต่าง ๆ จำนวน 279 คน โดยเลือกศึกษาผู้จัดการที่มีอายุงานกับองค์กรตั้งแต่น้อยกว่า 1 ปี ระหว่าง 2-4 ปี และ 5 ปีขึ้นไป พบว่า ผู้จัดการที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุด และผู้จัดการที่มีอายุงานไม่ถึงปี จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด และสรุปว่าตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดถึงระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ก็คือ ความอาวุโสหรือระยะเวลาในการทำงานให้กับองค์กรนั่นเอง

พอร์เตอร์ และสตีร์ส (Porter & Steers, 1974, pp. 533-545) ศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรกับการคงอยู่ เป็นการวิจัยระยะยาว 10 เดือน แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคงอยู่และกลุ่มลาออก ใช้เวลาศึกษา 4 ระยะ ผลการวิจัยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความผูกพันต่อองค์กรระหว่างกลุ่มที่คงอยู่และกลุ่มที่จะออก โดยเฉพาะในระยะที่ 3 และระยะที่ 4 ของการเก็บข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางลบสูงกับการเปลี่ยนงาน เช่นเดียวกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งใช้เป็นตัวทำนายการเปลี่ยนงาน

สเตียร์ส (Steers, 1977, pp. 46-56) วิจัยเรื่องปัจจัยเบื้องต้นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยคุณลักษณะส่วนตัว คุณลักษณะของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าปัจจัยทั้ง 3 มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และได้ศึกษาถึงผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กร พบว่า การคงอยู่ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร

เอ็งเกิล และเพอรี (Angle & Perry, 1981, pp. 1-14) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร พบว่าคุณลักษณะส่วนตัวด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้หญิงมีความผูกพันกับองค์กรสูงกว่าชาย ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการเปลี่ยนงาน

เมาว์เดย์ (Mowday et al., 1982) ศึกษาพบว่า คนที่มีครอบครัวจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่ไม่มีความผูกพัน ซึ่งอาจเป็นเพราะคนที่มีครอบครัวต้องการความมั่นคงในอาชีพมากกว่าจึงมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรไม่ยากให้องค์การต้องสลายลง

ออสติน (Austin, 1984, p. 432-A) ศึกษาเรื่องรูปแบบปัจจัยเบื้องต้นและผลของความผูกพันของผู้บริหารระดับกลางในมหาวิทยาลัย โดยการสำรวจและการสัมภาษณ์ใน 3 ด้าน คือ ความผูกพันกับตำแหน่ง ความผูกพันกับหน่วยงานและความผูกพันกับอาชีพที่เป็นอาจารย์ ผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 50 มีความผูกพันกับตำแหน่งเป็นอันดับแรก และองค์ประกอบที่ส่งผลมี 4 ประการ ได้แก่ ความต้องการอิสระ ความต้องการมีชื่อเสียง ความภาคภูมิใจ และการที่ได้มีโอกาสร่วมทำงานกับบุคคลที่น่าสนใจ

ดีโคทิส และซัมเมอร์ส (Decotis & Summers, 1987, pp. 445-470) ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าโครงสร้างขององค์กร กระบวนการขององค์กร บรรยากาศขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับความพึงพอใจในงาน ทั้งความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานเป็นตัวทำนายการเปลี่ยนงานได้ดีเท่า ๆ กัน

บร็อกเนอร์ และคนอื่น ๆ (Brockner & others, 1992, pp. 241-261) ศึกษาจากพลเมืองชาวชิคาโก จำนวน 804 ราย จากการวิเคราะห์ผลด้วยค่าสหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอย พบว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าการปฏิบัติต่อเขาด้วยความเป็นธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และผลจะเป็นไปตามหลักกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange) นอกจากนี้ หากพนักงานพบว่าตนไม่ได้รับการปฏิบัติจากองค์กรอย่างเป็นธรรม ระดับของความผูกพันต่อองค์กรจะลดลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลไปสู่การออกจากองค์กรในที่สุด

ฟอ์ท็อฟ (Fjortoft, 1993, p.26) ได้สรุปผลของการวิจัยเรื่องปัจจัยที่เป็นตัวทำนายถึงความผูกพันต่อคณะในมหาวิทยาลัย ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ตำแหน่ง ความพึงพอใจกับ

เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน นโยบายของสถาบัน การมีส่วนร่วมในที่ประชุม และการรับรู้ถึงรูปแบบการบริหาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 4,925 คน จากมหาวิทยาลัยของรัฐอินเดียนา พบว่า ความพึงพอใจต่อเงินเดือนและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่สามารถทำนายถึงความผูกพันกับคณะได้ แต่สามารถทำนายถึงความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบอีกว่าผู้สอนที่มีตำแหน่งสูงจะมีความผูกพันต่อสถาบันมากกว่าผู้สอนที่มีตำแหน่งต่ำกว่า จากการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า การรับรู้ถึงรูปแบบการบริหารในฐานะสมาชิกและการมีส่วนร่วมในที่ประชุมสามารถใช้เป็นตัวทำนายถึงความผูกพันต่อองค์กรได้เช่นกัน อีกทั้งยังพบว่าหากต้องการเพิ่มความผูกพันต่อคณะและสถาบันผู้บริหารของมหาวิทยาลัยจะต้องพยายามให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องนโยบายของมหาวิทยาลัย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่ามีส่วนสำคัญที่จะทำให้การบริหารงานในองค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เมื่อบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจหรือมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วย ซึ่งจากงานวิจัยบางเรื่องสามารถสรุปได้ว่าบุคลากรในองค์กรที่ปฏิบัติงานต่างกัน ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน งานวิจัยบางเรื่องก็สรุปได้ว่าไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ยังสรุปได้ว่ามีเกณฑ์อยู่ในระดับน้อย ปานกลาง หรือมากบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่างานวิจัยในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา เป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษาว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านใดบ้าง และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของมหาวิทยาลัยได้อย่างไร มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อีกทั้งผลงานการวิจัยยังจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาและเสนอให้เป็นแนวทางในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยต่อไปได้